

Allegato 1 - Situazione complessiva dei reclami

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2020

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a questa Banca da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti:

Situazione complessiva dei reclami ricevuti	Numero	
Natura del reclamo	giu-20	dic-20
Reclami relativi a questioni non quantificabili	8	4
✓ Reclami pervenuti (non inerenti a controversie di tipo economico)	8	4
Reclami di natura economica:	6	1
✓ Reclami fino a € 50.000	6	1
✓ Reclami tra € 50.000 e € 100.000	0	
✓ Reclami oltre € 100.000	0	
Tipologia di Clientela che ha presentato il reclamo		
Totale reclami presentati per tipologia	14	5
✓ Clientela privata (<i>consumatori</i>)	11	3
✓ Clientela intermedia (<i>small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone</i>)	3	
✓ Altri (<i>es. ASL, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese...</i>)	0	2
Tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo		
Totale reclami presentati per tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo	14	5
✓ Conto corrente e deposito a risparmio	5	
✓ Prodotti di investimento		
✓ Prodotti di finanziamento	2	1
✓ Servizi di incasso e pagamento	4	1
✓ Polizze assicurative		
✓ Altri prodotti e servizi	1	1
✓ Aspetti generali	2	2
✓ Prodotti derivati		
Motivo del reclamo		
Totale reclami presentati per motivo del reclamo	14	5
✓ Condizioni		
✓ Applicazione delle condizioni	4	
✓ Esecuzione delle operazioni	3	1
✓ Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS		1
✓ Aspetti organizzativi	3	1
✓ Personale		
✓ Comunicazioni /informazioni al Cliente		
✓ Frodi/smarrimenti	1	
✓ Merito di credito o simili		
ü Altro[1]	3	2
Totale reclami pervenuti nel periodo di riferimento	14	5
✓ Di cui numero reclami legati a canali distributivi telematici	1	1
✓ Reclami ritenuti Fondati	2	2
✓ Reclami ritenuti Infondati	8	1
✓ Reclami ritirati	4	2
Totale reclami risolti nel periodo di riferimento	14	5

[1] Ad esempio, reclami legati a privacy, mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid, malfunzionamento del sito della banca, successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione), promesse non mantenute e/o aspettative indotte, vendita non adeguata/non appropriata, motivazioni non citate tra le precedenti.