

Allegato 1 - Situazione complessiva dei reclami

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

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-21	dic-21
Reclami relativi a questioni non quantificabili	0	0
✓ Reclami pervenuti (non inerenti a controversie di tipo economico)		
Reclami di natura economica:	1	2
✓ Reclami non quantificabili		1
✓ Reclami fino a € 50.000	1	1
✓ Reclami tra € 50.000 e € 100.000		
✓ Reclami oltre € 100.000		
Tipologia di Clientela che ha presentato il reclamo		
Totale reclami presentati per tipologia	1	2
✓ Clientela privata (consumatori)		2
✓ Clientela intermedia (small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone)	1	
✓ Altri (es. ASL, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese...)		
Tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo		
Totale reclami presentati per tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo	1	2
✓ Conto corrente e deposito a risparmio		
✓ Prodotti di investimento		
✓ Prodotti di finanziamento		1
✓ Servizi di incasso e pagamento	1	
✓ Polizze assicurative		
✓ Altri prodotti e servizi		
✓ Aspetti generali		1
✓ Prodotti derivati		
Motivo del reclamo		
Totale reclami presentati per motivo del reclamo	1	2
✓ Condizioni		
✓ Applicazione delle condizioni		1
✓ Esecuzione delle operazioni	1	
✓ Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS		
✓ Aspetti organizzativi		
✓ Personale		
✓ Comunicazioni /informazioni al Cliente		1
✓ Frodi/smarrimenti		
✓ Merito di credito o simili		
ù Altro[1]		
Totale reclami pervenuti nel periodo di riferimento	1	2
✓ Di cui numero reclami legati a canali distributivi telematici		
✓ Reclami ritenuti Fondati	1	
✓ Reclami ritenuti Infondati		2
✓ Reclami ritirati		
Totale reclami risolti nel periodo di riferimento	1	2

[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.