

## Allegato 1 - Situazione complessiva dei reclami

### RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2023

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	
	giu-23	dic-23
<b>Natura del reclamo</b>		
<b>Reclami relativi a questioni non quantificabili</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
✓ Reclami pervenuti (non inerenti a controversie di tipo economico)		
<b>Reclami di natura economica:</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
✓ Reclami non quantificabili		4
✓ Reclami fino a € 50.000		1
✓ Reclami tra € 50.000 e € 100.000	2	
✓ Reclami oltre € 100.000		
<b>Tipologia di Clientela che ha presentato il reclamo</b>		
<b>Totale reclami presentati per tipologia</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
✓ Clientela privata ( <i>consumatori</i> )	2	4
✓ Clientela intermedia ( <i>small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone</i> )		
✓ Altri ( <i>es. ASL, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese...</i> )		1
<b>Tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo</b>		
<b>Totale reclami presentati per tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
✓ Conto corrente e deposito a risparmio		2
✓ Prodotti di investimento		
✓ Prodotti di finanziamento		3
✓ Servizi di incasso e pagamento		
✓ Polizze assicurative	2	
✓ Altri prodotti e servizi		
✓ Aspetti generali		
✓ Prodotti derivati		
<b>Motivo del reclamo</b>		
<b>Totale reclami presentati per motivo del reclamo</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
✓ Condizioni		
✓ Applicazione delle condizioni		3
✓ Esecuzione delle operazioni		1
✓ Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS		
✓ Aspetti organizzativi		
✓ Personale		
✓ Comunicazioni /informazioni al Cliente	2	
✓ Frodi/smarrimenti		
✓ Merito di credito o simili		
<a href="#">Altro[1]</a>		1
<b>Totale reclami pervenuti nel periodo di riferimento</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
✓ Di cui numero reclami legati a canali distributivi telematici		
✓ Reclami ritenuti Fondati		
✓ Reclami ritenuti Infondati	2	5
✓ Reclami ritirati		
<b>Totale reclami risolti nel periodo di riferimento</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

[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.