

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U n.210 del 10/09/2009 e successive modifiche)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

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	
	06/2019	12/2019
NATURA DEL RECLAMO		
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	0	5
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:		
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	0	3
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000	0	0
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000	0	0
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO		
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	0	6
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	0	2
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	0	0
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO		
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	0	1
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	0	0
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	0	1
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	0	3
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	0	0
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	0	2
✓ ASPETTI GENERALI	0	1
✓ PRODOTTI DERIVATI	0	0
MOTIVO DEL RECLAMO		
✓ CONDIZIONI	0	0
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	0	0
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	0	3
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	0	3
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI	0	1
✓ PERSONALE	0	0
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	0	0
✓ FRODI/SMARRIMENTI	0	0
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI	0	0
✓ ALTRO ¹	0	1

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.

TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	0	8
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI		
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	0	2
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	0	6
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	0	8

<i>PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO</i>	NUMERO	
	06/2019	12/2019
RICORSI ALL' ABF/ALL' AUTORITÀ GIUDIZIARIA	1	0
✓ DI CUI OGGETTO DI CONCILIAZIONE DIRETTA FRA BANCA E RICORRENTE	0	0
✓ DI CUI RESPINTI	0	0
✓ DI CUI ANCORA IN ATTESA DI PRONUNCIA	1	0