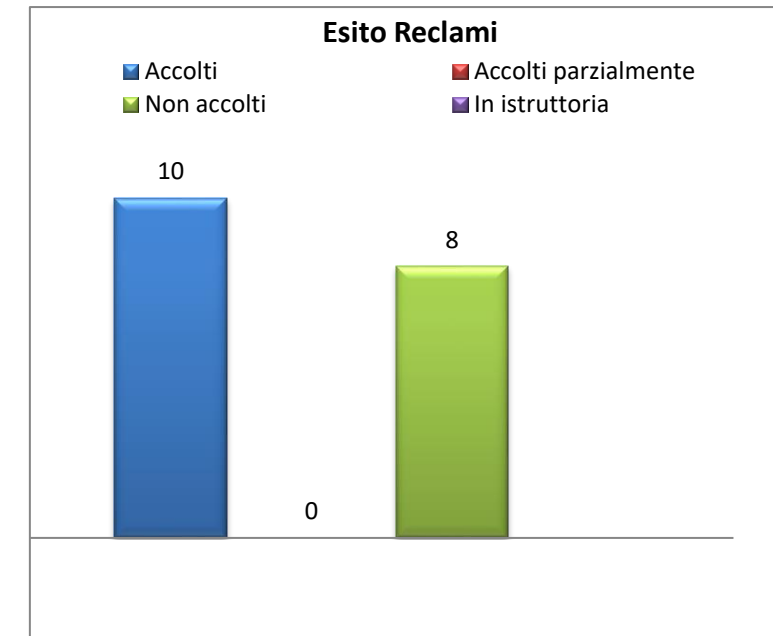
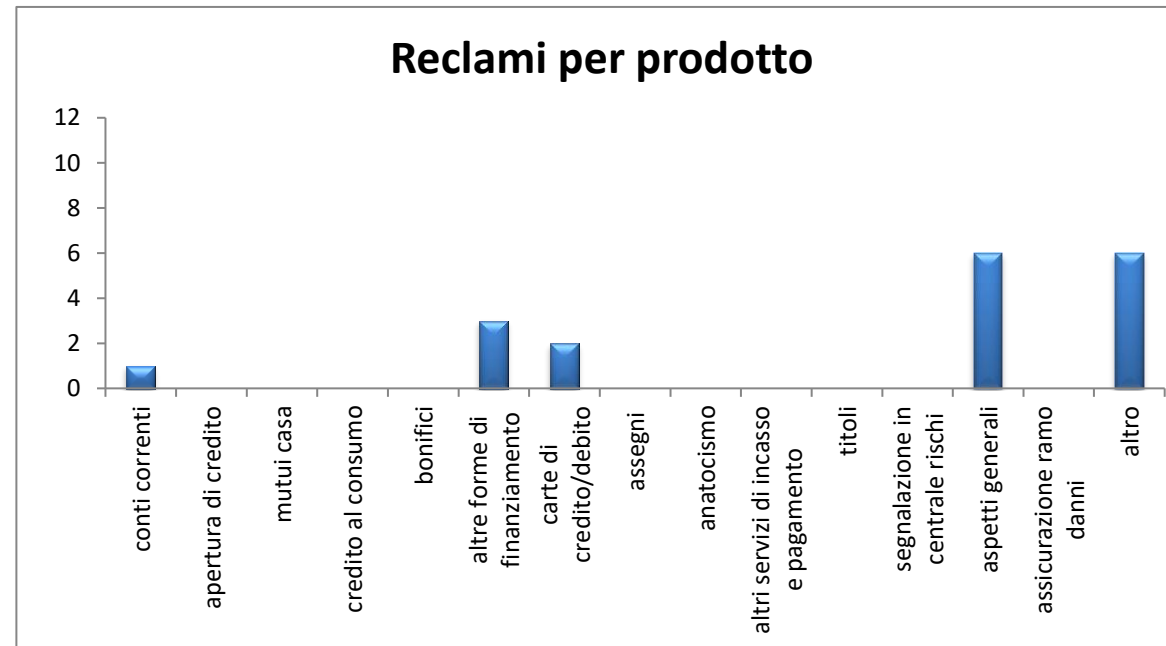


Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2022

In ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia del 29.07.2009 “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” (§ 3, sez. XI), si provvede alla pubblicazione annuale sul sito internet della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati. L'attenzione alla soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction) da sempre contraddistingue l'operato di questa Banca. Alla presentazione del reclamo, si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza e tutte le strutture aziendali interessate, vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il cliente. Al cliente reclamante viene fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento e pubblicizzati sul sito della Banca.

Con la presente comunicazione si intende dare evidenza dei reclami pervenuti alla Banca nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2022.

Reclami per prodotto /servizio	
conti correnti	1
apertura di credito	0
mutui casa	0
credito al consumo	0
bonifici	0
altre forme di finanziamento	3
carte di credito/debito	2
assegni	0
anatocismo	0
altri servizi di incasso e pagamento	0
titoli	0
segnalazione in centrale rischi	0
aspetti generali	6
assicurazione ramo danni	0
altro	6
TOTALE	18



Motivazione	
condizioni	0
applicazione delle condizioni	0
esecuzione operazioni	4
comunicazioni al cliente	1
anatocismo	0
disfunzioni apparecchiature	1
merito di credito	0
segnalazione in centrale rischi	0
frodi e smarrimenti	0
aspetti organizzativi	6
assegni	0
altro	6
TOTALE	18

