

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Di seguito viene riportato un prospetto sintetico, riassuntivo dei reclami pervenuti nell'anno 2021 conformemente a quanto previsto dalla sezione XI delle Disposizioni della Banca D'Italia del 29.7.2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti".

Scomposizione reclami per macro area come da classificazione A.B.I.	Anno 2021	% su totale reclami
C/C e operazioni di incasso e pagamento	9	60%
Finanziamenti e mutui	2	13%
Servizi di investimento ed accessori	4	27%
Prodotti Assicurativi	-	-
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Si precisa che la Banca ha trattato tutti i reclami pervenuti fornendo idonea risposta alla clientela entro i termini normativamente previsti. Di seguito è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nell'anno 2021.

Dettaglio gestione dei Reclami anno 2021	N. Reclami	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti	-	-
Non accolti	15	100%
In istruttoria al 31.12.2021	-	-
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Nello schema che segue è rappresentato lo sviluppo dei reclami non accolti.

Reclami non accolti	N. Reclami	% su totale reclami non accolti
Tentativo di mediazione/contenzioso giudiziario	-	-
Definizione con transazione	-	-
Nessuna iniziativa da parte del cliente	15	100%
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>