

**Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami
relativi ai servizi bancari, finanziari e assicurativi per l'anno 2024**

(Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche:
"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari –
Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")

Le disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (Sezione XI - Par. 3), prevedono che, annualmente, venga redatto e reso pubblico sul sito internet aziendale un documento di rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti concernenti le operazioni ed i servizi offerti dall'Istituto.

Qui di seguito viene riportato il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nel corso dell'anno 2024:

	NUMERO
TOTALE RECLAMI PERVENUTI	18
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	0
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI O PARZIALMENTE FONDATI	2
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	16
RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	18
RECLAMI IN ISTRUTTORIA	0
NATURA DEL RECLAMO	
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI	10
RECLAMI	
✓ FINO A € 50.000	8
✓ TRA € 50.000 E € 100.000	0
✓ OLTRE € 100.000	0
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
CLIENTELA PRIVATA (<i>CONSUMATORI</i>)	18
CLIENTELA INTERMEDIA (<i>SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE</i>)	0
ALTRI (<i>ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...</i>)	0
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	8
PRODOTTI/SERVIZI DI INVESTIMENTO	0
PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	4
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	1
POLIZZE ASSICURATIVE	0
ALTRI PRODOTTI E SERVIZI (INCLUSI GARANZIE E CARTE DI DEBITO)	4
ASPETTI GENERALI	1
PRODOTTI DERIVATI	0
MOTIVO DEL RECLAMO	
CONDIZIONI	1
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	9
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	0
ASPETTI ORGANIZZATIVI	0
PERSONALE	1
COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	5
FRODI/SMARRIMENTI	1
MERITO DI CREDITO O SIMILI	0
ALTRO	0
PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO	NUMERO
NUMERO PRONUNCE / DECISIONI	0