



Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea

## **Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi ai servizi bancari, finanziari e assicurativi per l'anno 2020**

(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 2020:

	<b>NUMERO</b>
<b>TOTALE RECLAMI PERVENUTI</b>	<b>15</b>
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	-
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI O PARZIALMENTE FONDATI	1
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	14
<b>RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO</b>	<b>15</b>
<b>RECLAMI IN ISTRUTTORIA AL 31/12/2020</b>	<b>-</b>
<b>NATURA DEL RECLAMO</b>	
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI	7
RECLAMI	-
✓ FINO A €50.000	5
✓ TRA €50.000 E €100.000	-
✓ OLTRE €100.000	3
<b>TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO</b>	
CLIENTELA PRIVATA ( <i>CONSUMATORI</i> )	11
CLIENTELA INTERMEDIA ( <i>SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE</i> )	2
ALTRI ( <i>ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...</i> )	2
<b>TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO</b>	
CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	3
PRODOTTI/SERVIZI DI INVESTIMENTO	1
PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	3
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	1
POLIZZE ASSICURATIVE	1
ALTRI PRODOTTI E SERVIZI, GARANZIE	4
ASPETTI GENERALI	2
PRODOTTI DERIVATI	-
<b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>	
CONDIZIONI	1
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	4
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	-
ASPETTI ORGANIZZATIVI	1
PERSONALE	1
COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	1
FRODI/SMARRIMENTI	2
MERITO DI CREDITO O SIMILI	1
ALTRO	3