

**Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami
relativi ai servizi bancari, finanziari e assicurativi per l'anno 2023**

(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 2023:

| | NUMERO |
|--|---------------|
| TOTALE RECLAMI PERVENUTI | 6 |
| ✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI | - |
| ✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI O PARZIALMENTE FONDATI | 1 |
| ✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI | 5 |
| RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO | 6 |
| NATURA DEL RECLAMO | |
| RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI | - |
| RECLAMI | |
| ✓ FINO A € 50.000 | 6 |
| ✓ TRA € 50.000 E € 100.000 | - |
| ✓ OLTRE € 100.000 | - |
| TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO | |
| CLIENTELA PRIVATA (<i>CONSUMATORI</i>) | 4 |
| CLIENTELA INTERMEDIA (<i>SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE</i>) | 1 |
| ALTRI (<i>ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...</i>) | 1 |
| TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO | |
| CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO | 2 |
| PRODOTTI/SERVIZI DI INVESTIMENTO | 1 |
| PRODOTTI DI FINANZIAMENTO | 1 |
| SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO | 1 |
| POLIZZE ASSICURATIVE | - |
| ALTRI PRODOTTI E SERVIZI | 1 |
| ASPETTI GENERALI | - |
| PRODOTTI DERIVATI | - |
| MOTIVO DEL RECLAMO | |
| CONDIZIONI | 4 |
| APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI | - |
| ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI | 1 |
| DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS | - |
| ASPETTI ORGANIZZATIVI | - |
| PERSONALE | - |
| COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE | 1 |
| FRODI/SMARRIMENTI | - |
| MERITO DI CREDITO O SIMILI | - |
| ALTRO | - |