



Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi ai servizi bancari, finanziari e assicurativi per l'anno 2019

(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 2019:

	NUMERO
TOTALE RECLAMI PERVENUTI	14
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	-
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI O PARZIALMENTE FONDATI	3
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	11
RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO RECLAMI IN ISTRUTTORIA AL 31/12/2019	14 -
NATURA DEL RECLAMO	
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI	4
RECLAMI	
✓ FINO A €50.000	8
✓ TRA €50.000 E €100.000	-
✓ OLTRE €100.000	2
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
CLIENTELA PRIVATA (<i>CONSUMATORI</i>)	9
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>)	3
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	4
PRODOTTI/SERVIZI DI INVESTIMENTO	-
PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	3
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	2
POLIZZE ASSICURATIVE	1
ALTRI PRODOTTI E SERVIZI, GARANZIE	4
ASPETTI GENERALI	-
PRODOTTI DERIVATI	-
MOTIVO DEL RECLAMO	
CONDIZIONI	4
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	3
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	-
ASPETTI ORGANIZZATIVI	-
PERSONALE	-
COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	1
FRODI/SMARRIMENTI	-
MERITO DI CREDITO O SIMILI	1
ALTRO	4