



**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI  
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10.09.2009 –  
Suppl. Ord. N. 170 e successive modifiche)

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022**

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a questa Banca, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, regolati dalla disciplina medesima.

<b>SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>NUMERO</b>
<b>NATURA DEL RECLAMO</b>	<b>ANNO 2022</b>
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI <i>(NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)</i>	96
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:	
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	51
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000	2
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000	1
<b>TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO</b>	
✓ CLIENTELA PRIVATA <i>(CONSUMATORI)</i>	120
✓ CLIENTELA INTERMEDIA <i>(SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)</i>	19



<b>SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>NUMERO</b>
<b>NATURA DEL RECLAMO</b>	<b>ANNO 2022</b>
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE)	11
<b>TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO</b>	
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	29
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	7
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	31
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	42
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	1
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	16
✓ ASPETTI GENERALI	24
✓ PRODOTTI DERIVATI	0
<b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>	
✓ CONDIZIONI	6
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	3
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	42
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	11
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI	26
✓ PERSONALE	8



SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO
NATURA DEL RECLAMO	ANNO 2022
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	2
✓ FRODI/SMARRIMENTI	21
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI	8
✓ ALTRO <sup>1</sup>	23
<b>TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO</b>	<b>150</b>
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	0
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	103
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	47
<b>TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO (TRANSATI/ACCOLTI N. 31 – COMPOSTI SENZA ONERI N. 72)</b>	<b>150</b>
<b>RECLAMI IN STATO “APERTO”</b>	<b>0</b>

PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO	NUMERO
	ANNO 2022
RICORSI ALL'ABF/ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA	10
✓ DI CUI OGGETTO DI CONCILIAZIONE DIRETTA FRA BANCA E RICORRENTE	0
✓ DI CUI RESPINTI	6
✓ DI CUI ANCORA IN ATTESA DI PRONUNCIA	4

<sup>1</sup> Ad esempio, reclami legati a *privacy*, mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid, malfunzionamento del sito della banca, successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione), promesse non mantenute e/o aspettative indotte, vendita non adeguata/non appropriata, segnalazioni legate alle tematiche di Parità di Genere, motivazioni non citate tra le precedenti.



I reclami sono suddivisi per Tipologia di prodotti e servizi (1^ colonna a sinistra) e per motivi del reclamo, che vengono di seguito sinteticamente descritti:

CONDIZIONI	(del servizio)
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	(mancata, erronea, parziale, ritardata applicazione)
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	(errori, ritardi, disattese disposizioni cliente)
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE	(malfunzionamento delle apparecchiature ATM e POS)
ASPETTI ORGANIZZATIVI	(disfunzioni, inconvenienti di vario tipo verificatesi nel rapporto con il cliente)
PERSONALE	(comportamento del personale, scortesia)
COMUNICAZIONI/INFORMAZIONI	(ritardata, inadeguata, erronea informazione alla clientela)
FRODI, SMARRIMENTI	(misure di sicurezza non adeguate o in ritardo)
MERITO DI CREDITO E SIMILI	(mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni)
ALTRO	(tutto ciò che non rientra nelle tipologie precedenti)

\* \* \* \* \*

**Si precisa che i reclami sono pervenuti da Clienti Privati (n. 120), Clienti Intermedi (n. 19) e da Altri Clienti (n. 11), per un totale di n. 150.**

Le suddette tipologie di clienti vengono identificate come segue:

**Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di Consumatore ai sensi dell'art. 3/a del D.Lgs. n. 206 del 2005 o che agisce in qualità di “privato”, cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

**Cliente intermedio:** artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali).

**Altri:** qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese, ecc.).

Si informa, inoltre, che nel corso del 2022 sono state presentate n. 2 istanze di mediazione promosse ai sensi del D.lgs. 28/2010 (come modificato dal D.l. 69/2013 convertito dalla legge 98/2013), tutte con esito negativo. Si segnala che una di queste è stata avviata in corso di causa quale condizioni di procedibilità delle cause stesse.

24.01.2023