

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2022

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Il tema dei reclami riveste per la Banca una grande rilevanza; un'efficace ed efficiente gestione dei reclami può rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, inoltre i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi. L'incarico di trattare i reclami è affidato al Servizio Compliance.

La situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2022 è così riepilogabile:

Suddivisione reclami per macro aree	Reclami pervenuti	Oggetto	Numero	Reclami accolti in tutto o in parte	Reclami respinti
Sistemi (Strumenti) di incasso e pagamento	2	Bonifici esteri	1		1
		Bonifici SEPA	1	1	
Generici/comportamentali	2	Altro	2		2
Totale	4		4	1	3