

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI
RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2021**

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2021.

TIPOLOGIA DEL RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Applicazione delle condizioni	2	40%
Personale	1	20%
Altro	2	40%
Totale	5	100%

Lo schema seguente rappresenta l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/Parzialmente accolto	1	10%
Non accolto	4	90%
Irricevibile	-	
In istruttoria al 31 dicembre	-	
Totale	5	100%

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini previsti, pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo ovvero a 10 giorni per le richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario e 45 giorni per quelli assicurativi.