

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" 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 presso la Cassa una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la Clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta.

Nel corso del 2019, la Cassa ha registrato n.9 reclami provenienti dalla Clientela, dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta dall'ABI (Associazione Bancaria Italiana).

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n.8)				
Esito reclami	Accolti n.1	Accolti parzialm n.	Non accolti n.7	In istruttoria n.
Tipologia di reclamante (1)	Cliente privato n.6	Cliente intermedio n.	Altri n.2	
Tipologia di prodotti/servizi	Conto corrente n.2 Crediti al consumo e prestiti personali n.1 Bonifici diversi da transfrontalieri n.1 Altro n.4			
Motivazioni (2)	Comunicazioni ed informazioni al cliente n.1 Aspetti organizzativi n.3 Frodi e smarrimenti n.1 Personale n.1 Altro n.2			
Canale distributivo	Sportello n.5; telematico n.3			

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI D'INVESTIMENTO (tot. n.1)				
Esito reclami	Accolti n.	Accolti parzialm n.	Non accolti n.1	In istruttoria n.
Tipologia di reclamante (1)	Cliente privato n.1	Cliente intermedio n.	Altri n.	
Tipologia di prodotti/servizi	Ricezione e trasmissione ordini n.1			
Motivazioni (2)	Altro n.1			
Canale distributivo	Telematico n.1			

- (1) tipologia di reclamante: la tipologia della clientela è mutuata dalla tassonomia ABI: **Cliente privato**: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3/A del D. Lgs. 206/2005. **Cliente intermedio**: small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni, e società di persone: **Altri**: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (società di capitali, ASL, aziende municipalizzate, ecc...)
- (2) motivazioni: si fa riferimento al motivo indicato dal cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo viene riportato unicamente il motivo prevalente