

RENDICONTO RECLAMI AL 31.12.2020

PERIODO DI RIFERIMENTO 2020		
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo 01/01/2020 - 31/12/2020		14
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO		
Fascia di clientela interessata	Conti correnti - D/R	
	clienti al dettaglio ¹	1
	altri clienti	
	Servizi di incasso (RI.BA, MAV, RID e FRECCIA)	
	clienti al dettaglio ¹	
	altri clienti	
	Mutui e altre forme di finanziamento	
	clienti al dettaglio ¹	2
	altri clienti	11
	Motivi del reclamo	Conti correnti - D/R
Esecuzione operazioni		1
Applicazione condizioni		
Aspetti organizzativi		
Altro		
Servizi di incasso (RI.BA, MAV, RID e FRECCIA)		
Esecuzione operazioni		
Applicazione condizioni		
Aspetti organizzativi		
Altro		
Mutui e altre forme di finanziamento		
Esecuzione operazioni		1
Applicazione condizioni		
Aspetti organizzativi		
Altro	12	

Clienti al dettaglio: ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore ai 2 milioni di euro.

Dei n. 14 reclami pervenuti nel 2020 n. 13 non sono stati accolti e n. 1 è stato accolto. A novembre 2020 un Cliente ha avanzato ricorso all'ABF relativo ad un reclamo presentato nel 2019 per il quale oggi la Banca è in attesa della relativa decisione. La Banca non ha ricevuto nel corso del 2020 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.

