

## 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)

### Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

Le Disposizioni della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI) prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Con il presente documento si intende dar conto dei RECLAMI pervenuti all'Ufficio Reclami della Banca Credito Cooperativo Basso Sebino - Banca aderente al Gruppo Banca Cooperativo ICCREA nel periodo dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Nel corso del 2021 la Banca ha registrato **n. 05 reclami** provenienti dalla clientela.

Con riferimento ai reclami rendicontati alla data del 31 dicembre 2021 n.01 cliente ha presentato successivo ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario.

<b>RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 05)</b>			
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: <b>n. 2</b>	Non accolti: <b>n. 3</b>	In istruttoria: <b>n. 0</b>
<b>Tipologia di prodotti e servizi nr. reclami</b>	C/C e depositi a risparmio		<b>n. 1</b>
	Dossier titoli		n. 0
	Aperture di credito		n. 0
	Crediti al consumo e prestiti personali		n. 0
	Mutui casa		n. 0
	Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)		n. 0
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc.)		n. 0
	Bonifici		n. 0
	Stipendi e pensioni (accredito o addebito)		<b>n. 1</b>
	Carte di credito		n. 0
	Carte di debito		n. 0
	Assegni		<b>n. 1</b>
	Effetti RIBA		n. 0
	Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, ecc.)		n. 0
	Bonifici transfrontalieri		n. 0
	Segnalazioni a centrali rischi		<b>n. 1</b>
	Altri servizi (cassette di sicurezza, casellario postale, ecc.)		<b>n. 1</b>
Aspetti generali <sup>1</sup>		n. 0	

<sup>1</sup> Sono censiti in questa categoria i reclami in cui non viene citato alcuno specifico prodotto o servizio, bensì aspetti generali inerenti alla relazione ed ai momenti di contatto tra il cliente e l'entità segnalante.