

## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

## CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento Banca d'Italia del 29 febbraio 2009 pubblicato sulla G.U. n. 210 del 10 settembre 2009 – Suppl. Ord. N.170 e successive modifiche)

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – anno 2023**

Le disposizioni della Banca d'Italia in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI) prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati. Tali disposizioni hanno fornito un'ulteriore occasione per consolidare i rapporti con la clientela che, storicamente, sono da sempre improntati a principi di correttezza e trasparenza, nel tentativo costante di risolvere in fase preliminare potenziali situazioni di insoddisfazione.

Ai sensi di quanto previsto dall'Organo di Vigilanza, pertanto, si rende noto che nel periodo di riferimento (anno **2023**) sono stati ricevuti n. 5 reclami da parte della Clientela, meglio dettagliati nelle tabelle seguenti e tutti riscontrati nei tempi previsti.

| Tipologia del rapporto a cui si riferisce la controversia | n. | esito    | n. |
|---|----|----------|----|
| Servizi Bancari e finanziari                              | 2  | Accolto  | 2  |
| Servizi e attività di investimento                        |    | Respinto | 3  |
| Attività di intermediazione assicurativa                  |    | In Corso | -  |
| Altro   | 3  | Ritirato | -  |
|   |    |          |    |
|   |    |          |    |
|   |    |          |    |

Si coglie l'occasione per ricordare che sul sito internet della Banca, nella sezione *Reclami*, è presente ogni informazione utile sulle modalità a disposizione della clientela per la presentazione dei reclami e sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Ripatransone, 03/01/2024

Responsabile Ufficio Reclami  
dott.ssa Giuseppina Iobbi