

RENDICONTO ANNUALE UFFICIO RECLAMI

ANNO 2023

Il presente rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami viene redatto in conformità alle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche e integrazioni.

Dal 1.1.2023 al 31.12.2023 sono pervenuti complessivamente n. 9 reclami di cui n. 3 fondati, n. 5 infondati e n. 1 parzialmente fondato.

I reclami sono stati trattati attraverso la predisposizione di un riscontro scritto inviato al reclamante entro tempi inferiori ai termini massimi previsti dalla normativa di riferimento.

Nello schema che segue è rappresentata l'analisi per oggetto dei reclami pervenuti alla Società nell'anno 2023:

Oggetto	N. Reclami
Segnalazione in CR	1
Comunicazione	2
Mora	2
Usura	1
Indicizzazioni	1
Spese legali	2
Totale	9

Alla data del 31.12.2023 aventi ad oggetto le lamentele di cui ai reclami presentati:

- non risultano essere stati presentati esposti direttamente alle Autorità di Vigilanza
- non risultano essere stati presentati ricorsi all'Autorità Giudiziaria o agli organismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie, ivi incluso non risulta presentato alcun ricorso all'Arbitrato Bancario Finanziario

Bolzano, il 14.02.2024

Ufficio Reclami