

Ufficio Reclami

Pescia, 5 gennaio 2021

### Prospetto annuo reclami sui reclami

Ai sensi delle nuove disposizioni in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” viene di seguito riportato il rendiconto sull’attività di gestione dei reclami.

Riepilogo dei reclami ricevuti nel periodo con relativo esito		
ESITO DEL RECLAMO	N. RECLAMI	
Accolti	2	40,00%
Respinti	3	60,00%
In corso di trattazione	0	0,00%
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

Reclami suddivisi per tipologia di prodotto o servizio		
PRODOTTO/SERVIZIO	N. RECLAMI	
Conti correnti e depositi a risparmio	0	0,00%
Prodotti di investimento	0	0,00%
Prodotti di finanziamento	1	20,00%
Servizi di incasso e pagamento	0	0,00%
Polizze Assicurative	0	0,00%
Altri prodotti e servizi	3	60,00%
Aspetti generali	1	20,00%
Prodotti derivati	0	0,00%
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

**Reclami suddivisi per natura della controversia**

NATURA DELLA CONTROVERSIA	N. RECLAMI	
Condizioni	0	0,00%
Applicazione delle condizioni	1	20,00%
Esecuzione delle operazioni	1	20,00%
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	0	0,00%
Aspetti organizzativi	0	0,00%
Personale	0	0,00%
Comunicazioni informazioni al cliente	0	0,00%
Frodi/Smarrimenti	2	40,00%
Merito di credito o simili	0	0,00%
Altro	1	20,00%
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

**Reclami sfociati in procedura ADR (Alternative Dispute Resolution)**

ORGANISMO	N. RECLAMI
ABF	0
ACF	0
IVASS	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>