

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI NEL 2020

Le 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" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Di seguito si riporta un riepilogo dei reclami ricevuti nel corso del 2020.

a) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per prodotto/servizio

<i>Prodotto / Servizio</i>	<i>Numero Reclami ricevuti</i>	<i>% sul Totale dei Reclami</i>
Finanziamenti e mutui	8	23,0%
Conti correnti e D/R	24	69,0%
Aspetti generali	3	8,0%
TOTALE	35	100,0%

b) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per motivazione

<i>Motivo</i>	<i>Numero Reclami ricevuti</i>	<i>% sul Totale dei Reclami</i>
Esecuzione operazioni	11	31,0%
Condizioni		0,0%
Merito del credito o simili	8	23,0%

Aspetti organizzativi	2	6,0%
Personale	-	0,0%
Segnalazione a Centrale Rischi	13	37,0%
Altro	1	3,0%
TOTALE	35	100,0

c) Dettaglio dei reclami ricevuti dalla clientela nel corso dell'Esercizio 2020

<i>Principali dati</i>	<i>Esercizio 2020</i>	<i>% sul Totale dei Reclami</i>
Totale reclami ricevuti ¹	35	100,0%
di cui: totale reclami evasi	35	100,0%
di cui accolti	15	43,0%
di cui parzialmente accolti	-	0,0%
di cui respinti	20	57,0%

Sul sito internet di BancAnagni www.bancanagni.it, nella sezione "Reclami" è presente ogni informazione utile sulle modalità a disposizione della Clientela per la presentazione di reclami e sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

¹ Sono esclusi i reclami aventi ad oggetto la prestazione dei servizi e delle attività di investimento, rendicontati nella Relazione annuale della Funzione Compliance di cui all'art. 89 del Regolamento Intermediari.