

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI
BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

PROSPETTO ANNUALE SUI RECLAMI - ANNO 2021

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni, prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari.

In conformità a tali Disposizioni, con il presente documento si intende quindi riepilogare i reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di Banca Alta Toscana Credito Cooperativo – Società Cooperativa nel periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021 e relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Per completezza, si fornisce quindi una informativa sul numero totale di reclami ricevuti:

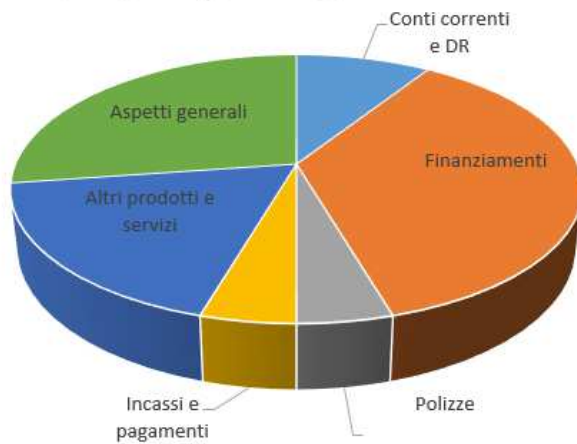
a) totale Reclami pervenuti nel corso del 2021: n. 22, di cui:

<i>accolti</i>	<i>n. 6</i>
<i>respinti</i>	<i>n. 12</i>
<i>accolti parzialmente</i>	<i>n. 3</i>
<i>rinunciati</i>	<i>n. 1</i>
<i>in corso di trattazione</i>	<i>nessuno</i>

b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	N°	PERCENTUALE
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	2	9,09%
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	0	0%
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	8	36,36%
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	1	4,55%
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	1	4,55%
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	4	18,18
✓ ASPETTI GENERALI	6	27,27
✓ PRODOTTI DERIVATI	0	0
TOTALE	22	100%

Tipologia rapporto oggetto di reclamo



c) Reclami suddivisi per natura della controversia

- Esecuzione di operazioni	n. 3
- Condizioni	n. 1
- Applicazione delle condizioni	n. 0
- Disfunzione apparecchiature quali ATM e POS	n. 4
- Altri motivi	n. 4
- Aspetti organizzativi	n. 1
- Merito di credito	n. 0
- Comunicazioni al cliente	n° 6
- Rapporti con il personale	n° 3

d) Reclami sfociati in procedure A.D.R. (*Alternative Dispute Resolution*): **n. 0**¹

¹ Si evidenzia la presenza di un Esposto a Banca d'Italia sfociato in ricorso ABF