RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2024
Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari di Banca d'Italia

Le "*Disposizioni delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*" e le "*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*" della Banca d'Italia prevedono che annualmente venga redatto un rendiconto sulla gestione dei reclami ricevuti dai Clienti.

Per l'intermediario finanziario i reclami rappresentano un momento di verifica sul corretto svolgimento dei rapporti con i propri Clienti, ed al tempo stesso, essi consentono di individuare in quali fasi si manifestano eventuali problematiche e criticità.

I reclami, dunque, forniscono all'intermediario finanziario un opportuno e quanto mai utile strumento di rilevazione delle aree di rischio presenti nel corso del rapporto con il Cliente, consentendo in tal modo di attuare degli interventi mirati al fine di garantire e preservare la stessa relazione con il Cliente.

La nostra Società presta la massima attenzione al compimento di tutte le azioni volte a garantire un corretto rapporto con i propri Clienti e, conseguentemente, ad arginare i rischi di natura operativa, reputazionale e legale.

Nella seguente tabella viene indicato in sintesi il numero dei reclami ricevuti nel 2024.

Numero Reclami ricevuti nel 2024	2
Accolti/parzialmente accolti	0
Non accolti	1
In gestione al 31/12/2024	1

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,06% dei contratti (pari a n. 3.079) in corso al 31/12/2024.
Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2024 è pari a 2.107.

Si precisa, infine, che non risulta sia stato formalizzato nel 2024 nessun ricorso innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario e che al 31/12/2024 nessun procedimento risultava pendente.

Di seguito vengono riportate le principali motivazioni oggetto di reclamo per l'anno di esercizio in esame:

Contestazione contenuto contratto/documenti contrattuali	1
Ritardo/errore nella gestione	1