

### Rendiconto reclami

La relazione con il cliente riveste per la Banca una grande rilevanza e in tale contesto una efficace ed efficiente gestione dei reclami è vista come un'opportunità per mantenere una soddisfacente relazione con il cliente stesso. A tal fine la Banca si è dotata di apposite procedure interne. Nel sito internet della banca è pubblicata una specifica e dettagliata informativa circa le modalità di presentazione e gestione dei reclami e sul funzionamento degli organismi di composizione amichevole delle controversie a cui si rimanda integralmente.

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta una sintetica informativa sui reclami pervenuti alla Banca, nel periodo 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2023.

#### RIEPILOGO DEL NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI SOGGETTO CHE HA SPORTO IL RECLAMO

Reclami su servizi di investimento	NUMERO	PERCENTUALE su 64 reclami
TOTALE	2	3,13

Reclami su servizi di assicurativi	NUMERO	PERCENTUALE su 64 reclami
TOTALE	4	6,25

Reclami su altri servizi prestati dalla banca	NUMERO	PERCENTUALE su 64 reclami
<i>Servizi di pagamento</i>	20	31,25
<i>Rapporti diversi</i>	38	59,37
TOTALE	58	90,62

Esito*	NUMERO	PERCENTUALE su 56 reclami
<i>Respinti</i>	37	66,07
<i>Accolti</i>	10	17,86
<i>Parzialmente accolti</i>	9	16,07
TOTALE*	56	100

\*Il dato relativo all'esito dei reclami si riferisce ai reclami definiti al 31.12.2023.

Tipologia clientela	NUMERO	PERCENTUALE
<i>Privato – persona fisica</i>	39	60,94
<i>Altro</i>	25	39,06
TOTALE	64	100