



## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2021

In conformità con le disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009, aggiornate con il Provvedimento del 19.03.2019, riguardanti la "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*" che prevedono la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, il presente documento fornisce le informazioni relative alla gestione dei reclami dell'anno 2021.

La Società, al fine di conformarsi alle disposizioni previste dall'Autorità di Vigilanza, ha predisposto una opportuna Procedura di gestione dei reclami, secondo la quale la gestione è affidata all'Ufficio Reclami, situato all'interno dell'Area Controlli della Società.

Al ricevimento di un reclamo, le cui modalità di invio sono adeguatamente pubblicizzate sul sito della Società, l'Ufficio Reclami attiva una procedura di valutazione dello stesso per verificarne la fondatezza, per procedere al riscontro e alla risoluzione attuando, laddove necessario, le opportune azioni correttive, oppure rigettando lo stesso fornendo le relative motivazioni. Secondo quanto disposto dalla normativa, l'Ufficio riscontra il reclamo entro 60 giorni<sup>1</sup> dalla data di ricezione dello stesso, e parimenti si occupa di aggiornare il Registro dei Reclami con anche la specificazione di tutti gli elementi identificativi dello stesso.

Nel corso del 2021 sono stati ricevuti dalla Società in totale n. 15 reclami, di cui:

- n. 12 reclami hanno avuto come oggetto problematiche e/o contestazioni inerenti alla segnalazione in Centrale Rischi;

---

<sup>1</sup> Il termine massimo di risposta al reclamo è aumentato da 30 a 60 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo, a seguito del provvedimento di adozione delle modifiche alle disposizioni in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, emanato in data 12 agosto 2020 dalla Banca d'Italia.



- n. 1 reclamo ha avuto ad oggetto la richiesta di invio di quietanza liberatoria;
- n. 1 reclamo ha avuto ad oggetto la richiesta di cancellazione della segnalazione dalla Centrale Allarmi Interbancari (CAI);
- n. 1 reclamo ha avuto ad oggetto la richiesta della trasmissione di documentazione ai sensi dell'art. 119 TUB.

Al riguardo si riporta una tabella riepilogativa dei reclami pervenuti e dei relativi esiti alla data di redazione del presente rendiconto.

<i>ESITO DEL RECLAMO</i>	<i>NUMERO</i>
ACCOLTI	2
RESPINTI	11
APERTI	2
<b><i>TOTALE RECLAMI</i></b>	<b>15</b>

Si evidenzia che n. 2 reclami risultano ancora aperti in quanto non sono trascorsi 60 giorni dall'invio della comunicazione, come previsto da normativa.

Castiglione della Pescaia, 16/02/2022