

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI  
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI  
RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2023**

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" 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 2023 classificati per tipologia di prodotto/servizio, di motivazione e relativo esito.

| Tipologia prodotto/servizio | NUMERO RECLAMI RICEVUTI | % SUL TOTALE RECLAMI |
|-----------------------------|-------------------------|----------------------|
| Mutui casa                  | 1                       | 25%                  |
| Conti corrente              | 2                       | 50%                  |
| Bonifici nazionali          | 1                       | 25%                  |
| <b>Totale</b>               | <b>4</b>                | <b>100 %</b>         |

| Tipologia di motivazione                 | NUMERO RECLAMI RICEVUTI | % SUL TOTALE RECLAMI |
|------------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| Esecuzione operazioni                    | 1                       | 25%                  |
| Comunicazioni ed informazioni al cliente | 1                       | 25%                  |
| Applicazione delle condizioni            | 1                       | 25%                  |
| Personale                                | 1                       | 25%                  |
| <b>Totale</b>                            | <b>4</b>                | <b>100 %</b>         |

Lo schema seguente rappresenta l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

| Esito del reclamo             | NUMERO RECLAMI | % SUL TOTALE DEI RECLAMI |
|-------------------------------|----------------|--------------------------|
| Accolto/Parzialmente accolto  | ---            | ---                      |
| Non accolto                   | 4              | 100%                     |
| Irricevibile                  | ---            | ---                      |
| In istruttoria al 31 dicembre | ---            | ---                      |
| <b>Totale</b>                 | <b>4</b>       | <b>100%</b>              |

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti illustrando i motivi dell'accoglimento o del mancato accoglimento degli stessi.

Triuggio, 31 Gennaio 2024