

RENDICONTO ANNUALE UFFICIO RECLAMI

ANNO 2020

Il presente rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami viene redatto in conformità alle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche e integrazioni.

Dal 1.1.2020 al 31.12.2020 sono pervenuti complessivamente n. 13 reclami di cui n. 1 accolto e n. 12 non accolti.

I reclami sono stati trattati attraverso la predisposizione di un riscontro scritto inviato al reclamante entro tempi inferiori ai termini massimi previsti dalla normativa di riferimento.

Nello schema che segue è rappresentata l'analisi per oggetto dei reclami pervenuti alla Società nell'anno 2020:

Motivi	N. Reclami
Calcolo delle indicizzazioni	1
Segnalazione in CR	4
Importi documento di sintesi	1
Moratoria Covid 19 ex art. 56 comma II lett. c) del D. Lgs. 18/2020	5
Vendita cespite senza agibilità	1
Intervento atto notarile di anticipata estinzione	1
Totale	13

Alla data del 31.12.2020 tutti i reclami pervenuti risultano composti, non vi sono state ulteriori lamentele aventi il medesimo oggetto e, altresì, non risultano essere stati presentati ricorsi all'Autorità Giudiziaria o agli organismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie, ivi incluso non risulta presentato alcun ricorso all'Arbitrato Bancario Finanziario.

Bolzano, il 03.02.2021

Ufficio Reclami