

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI
BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

PROSPETTO ANNUALE SUI RECLAMI - ANNO 2024

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni, prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari.

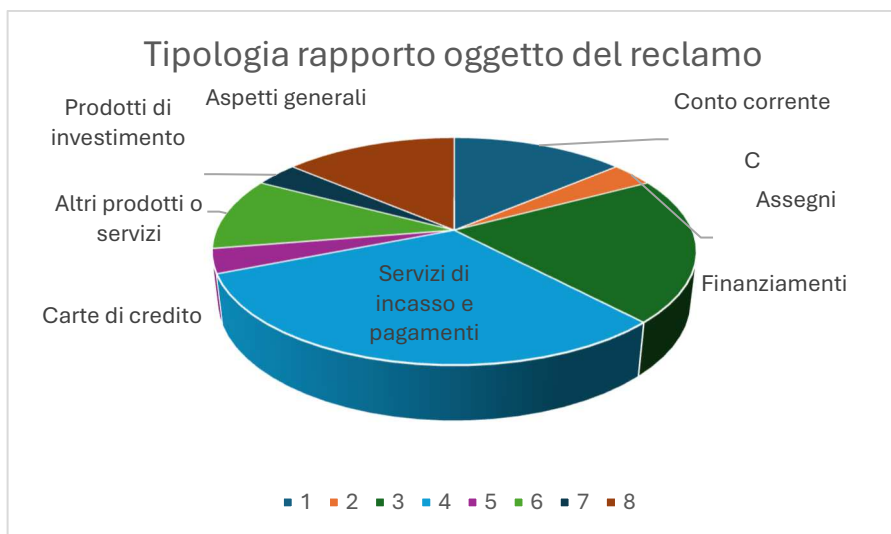
In conformità a tali Disposizioni, con il presente documento si intende quindi riepilogare i reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di Banca Alta Toscana Credito Cooperativo – Società Cooperativa nel periodo 01 gennaio – 31 dicembre 2024 e relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Per completezza, si fornisce quindi una informativa sul numero totale di reclami ricevuti:

a) totale Reclami pervenuti nel corso del 2024:	n. 29, di cui:
<i>accolti</i>	<i>n. 6</i>
<i>respinti</i>	<i>n. 19</i>
<i>accolti parzialmente</i>	<i>n. 4</i>
<i>rinunciati</i>	<i>n. 0</i>
<i>in corso di trattazione</i>	<i>nessuno</i>
<i>ricorsi a sistemi di risoluzione stragiudiziale</i>	<i>n. 1</i>

b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	N°	PERCENTUALE
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	4	13,79%
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	1	3,45%
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	6	20,69%
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	9	31,04%
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	0	0,00%
✓ FONDI PENSIONE	0	0,00%
✓ ASSEGNI	1	3,45%
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	3	10,34%
✓ CARTE DI CREDITO	1	3,45%
✓ PRODOTTI DERIVATI	0	0,00%
✓ ASPETTI GENERALI	4	13,79%
✓ TOTALE	29	100,00%



c) Reclami suddivisi per natura della controversia

- Esecuzione di operazioni	n. 6
- Condizioni	n. 3
- Applicazione delle condizioni	n. 0
- Disfunzione apparecchiature quali ATM e POS	n. 6
- Altri motivi	n. 4
- Aspetti organizzativi	n. 2
- Merito di credito	n. 0
- Comunicazioni al cliente	n° 3
- Rapporti con il personale	n° 1
- Segnalazione in Centrale Rischi	n° 1
- Frodi e smarrimenti	n° 3

d) Reclami sfociati in procedure A.D.R. (Alternative Dispute Resolution): n. 3