

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

*(il rendiconto viene redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 29.07.09 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")*

ChiantiBanca presta la massima cura nell'erogazione dei servizi per ricercare la più ampia soddisfazione dei Clienti, e riserva particolare attenzione alla gestione dei reclami, sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i Clienti sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della Clientela.

Un effettivo e positivo dialogo tra la Banca ed il Cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una proficua relazione.

In tale ottica Chianti Banca cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, gestendo eventuali errori e problemi con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto Banca – Cliente, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche di natura reputazionale.

Ai sensi delle disposizioni di cui alla Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.09 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti", viene di seguito riportato il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

<b>Reclami ricevuti nell'anno 2021 per tipologia di prodotto/servizio</b>			
<b>Tipologia di prodotto / servizio</b>	<b>Composti</b>	<b>Da definire</b>	<b>%</b>
Conti correnti	37	0	35,24
Bonifici	2	0	1,90
Assegni	6	0	5,71
Bancomat, prepagate e carte di credito	12	0	11,43
Mutui e altre forme di affidamento	11	0	10,48
Altro	37	0	35,24
<b>Totale</b>	<b>105</b>	<b>0</b>	<b>100,00</b>

<b>Reclami in corso d'anno sfociati in Ricorsi ABF/ACF/IVASS - Anno 2021</b>	
<b>Totale</b>	<b>6</b>

San Casciano in Val di Pesa, 19/01/2022