

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

PROSPETTO ANNUALE SUI RECLAMI - ANNO 2023

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 1 gennaio 2023 – 31 dicembre 2023 e relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

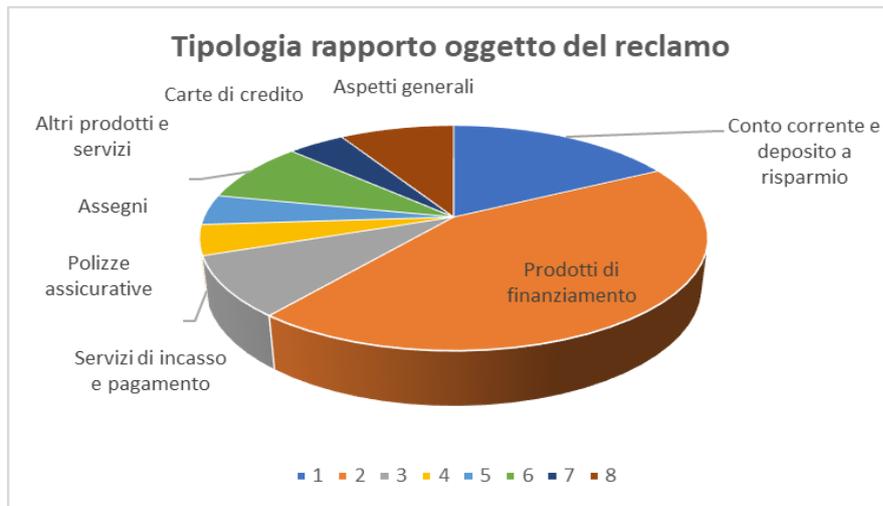
Per completezza, si fornisce quindi una informativa sul numero totale di reclami ricevuti:

a) Totale Reclami pervenuti nel corso del 2022: n. 25, di cui:

<i>accolti</i>	<i>n. 5</i>
<i>respinti</i>	<i>n. 17</i>
<i>accolti parzialmente</i>	<i>n. 3</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. 3</i>

b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	N°	PERCENTUALE
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	4	16,00%
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	0	0,00%
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	10	40,00%
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	2	8,00%
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	1	4,00%
✓ FONDI PENSIONE	0	0,00%
✓ ASSEGNI	1	4,00%
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	2	8,00%
✓ CARTE DI CREDITO	1	4,00%
✓ PRODOTTI DERIVATI	0	0,00%
✓ ASPETTI GENERALI	4	16,00%
✓ TOTALE	25	100,00%



c) Reclami suddivisi per natura della controversia

- Esecuzione di operazioni	n. 2
- Condizioni	n. 7
- Applicazione delle condizioni	n. 1
- Disfunzione apparecchiature quali ATM e POS	n. 2
- Altri motivi	n. 2
- Aspetti organizzativi	n. 1
- Merito di credito	n. 4
- Comunicazioni al cliente	n° 2
- Rapporti con il personale	n° 3
- Iscrizione CAI	n° 1

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

**BANCA ALTA TOSCANA CREDITO
COOPERATIVO S.C.**
Il Responsabile Ufficio Reclami