

**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 2022**

Le Disposizioni di Vigilanza del 29 luglio 2009 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, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2022:

<i>PRODOTTO / SERVIZIO</i>	Conti Correnti	Depositi a risparmio	Mutui / finanziamenti		Bonifici	Assegni	Domiciliazione Utenze	Altro	TOTALE RECLAMI
<i>Natura della controversia</i>								CIRCUITI POS ABILITATI	
<i>Numero</i>								1	100%
<i>%</i>								100,00%	100%
<i>Pervenuti</i>								1	100%
<i>Accolti</i>								1	100%
<i>Respinti</i>									0%
<i>Composti</i>									0%
<i>In corso di trattazione</i>									0%
<i>Sfociati in ADR</i>									0%

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca [indirizzo: Lezeno (CO), Frazione Rozzo 3 / e-mail [bcclezeno@lezeno.bcc.it](mailto:bcclezeno@lezeno.bcc.it) / PEC [08618.bcc@actaliscertymail.it](mailto:08618.bcc@actaliscertymail.it)] che risponde, di norma, entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i soli servizi di pagamento, l'Ufficio Reclami risponde entro 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali e per motivi indipendenti dalla sua volontà, l'Ufficio Reclami non può rispondere, invia al cliente una risposta interlocutoria indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui il cliente riceverà la risposta definitiva, che non potrà comunque essere superiore a 35 giornate lavorative. Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite il predetto termine è ridotto a 10 giornate lavorative dal ricevimento della richiesta di rimborso. In questi casi, la Banca rimborserà entro tale termine l'intero importo dell'operazione di pagamento ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

Per reclami inerenti controversie finanziarie, si rimanda all'informativa ai sensi dell'art. 3, comma 4, del regolamento concernente l'arbitro per le controversie finanziarie (ACF), a disposizione presso tutte le filiali.

Lezeno, 5 Gennaio 2023.