

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI BANCARI E FINANZIARI RICEVUTI DA CASSA LOMBARDA SPA NELL'ANNO 2021**

In ottemperanza a quanto previsto dalle 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" si pubblica il seguente rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito si riporta lo schema sintetico dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2021:

CATEGORIE RECLAMI	NUMERO RECLAMI
Servizi di investimento	8
Servizi bancari	2

Di seguito si riporta invece lo schema che evidenzia l'esito complessivo delle risposte fornite dalla Banca:

RECLAMI	NUMERO	INCIDENZA
Pervenuti	10	100%
Evasi	10	100%
di cui accolti	6	60%
di cui non accolti	4	40%

Si riporta inoltre la tabella che rappresenta l'incidenza percentuale dei reclami sul totale dei rapporti operativi riferibili a ciascuna dipendenza:

DIPENDENZA	INCIDENZA PERCENTUALE (1)	
	Servizi di Investimento	Servizi Bancari
Sede di Milano	8/3.413 = 0,23%	2/4.758 = 0,04 %
Filiale di Busto Arsizio		
Filiale di Bergamo		
Filiale di Roma		
Filiale di Como		
<b>Media di tutte le dipendenze (2)</b>	<b>8/6.462 = 0,12%</b>	<b>2/8.532 = 0,02 %</b>

Sul sito internet della Banca sono infine presenti le informazioni sulle procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

(1) Nr. di reclami riferibili alle dipendenze / Numero di rapporti operativi riferibili alle dipendenze.

(2) Nr. totale dei reclami ricevuti dalla Banca / Numero totale dei rapporti operativi della Banca.