

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI BANCARI E FINANZIARI RICEVUTI DA CASSA LOMBARDA SPA NELL'ANNO 2022

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 2022:

CATEGORIE RECLAMI	NUMERO RECLAMI
Servizi di investimento	0
Servizi bancari	3

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

RECLAMI	NUMERO	INCIDENZA
Pervenuti	3	100%
Evasi	3	100%
di cui accolti	1	33%
di cui non accolti	2	67%

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		1/4.739=0,02%
Filiale di Busto Arsizio		1/2.235=0,04%
Filiale di Bergamo		
Filiale di Roma		
Filiale di Como		1/205=0,49%
<b>Media di tutte le dipendenze (2)</b>		<b>3/ 8.417=0,04%</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.