

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI BANCARI E FINANZIARI RICEVUTI DA CASSA LOMBARDA SPA NELL'ANNO 2023

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 2023:

CATEGORIE RECLAMI	NUMERO RECLAMI
Servizi di investimento	2
Servizi bancari	3

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

RECLAMI	NUMERO	INCIDENZA
Pervenuti	5	100%
Evasi	5	100%
di cui accolti	1	20%
di cui non accolti	4	80%

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	2/3.333=0,06%	2/4.723= 0,04%
Filiale di Busto Arsizio		1/2.255=0,04%
Filiale di Bergamo		
Filiale di Roma		
Filiale di Como		
Media di tutte le dipendenze (2)	2/6.219=0,03%	3/ 8.406=0,04%

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.