

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2023

ICCREA BANCA Spa, in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia in tema di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (sez. XI paragrafo 3 - Reclami) rende la seguente sintetica informativa, relativa all'anno 2023.

Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2023	Numero
Natura del reclamo	
Reclami relativi a questioni non quantificabili (non inerenti a controversie di tipo economico)	6
Reclami di natura economica:	
Reclami fino a € 50.000	21
Reclami tra € 50.000 e € 100.000	1
Reclami oltre € 100.000	1
Tipologia di Clientela che ha presentato il reclamo	
Clientela privata (consumatori)	24
Clientela intermedia (small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone)	0
Altri (es. ASL, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese...)	5
Tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo	
Prodotti di finanziamento	3
Servizi di incasso e pagamento	22
Altri prodotti e servizi	1
Aspetti generali	3
Motivo del reclamo	
Esecuzione delle operazioni	2
Aspetti organizzativi	3
Comunicazioni/informazioni al Cliente	4
Frodi/smarrimenti	19
Altro	1
Totale reclami pervenuti nel periodo di riferimento	29
Reclami ritenuti Fondati	6
Reclami ritenuti Infondati	23
Totale reclami risolti nel periodo di riferimento	29