

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 |