

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI  
 CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI  
 (Disposizioni Banca d'Italia del 29.7.2009)**

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLA BANCA DI PIACENZA PER  
 L'ANNO 2021

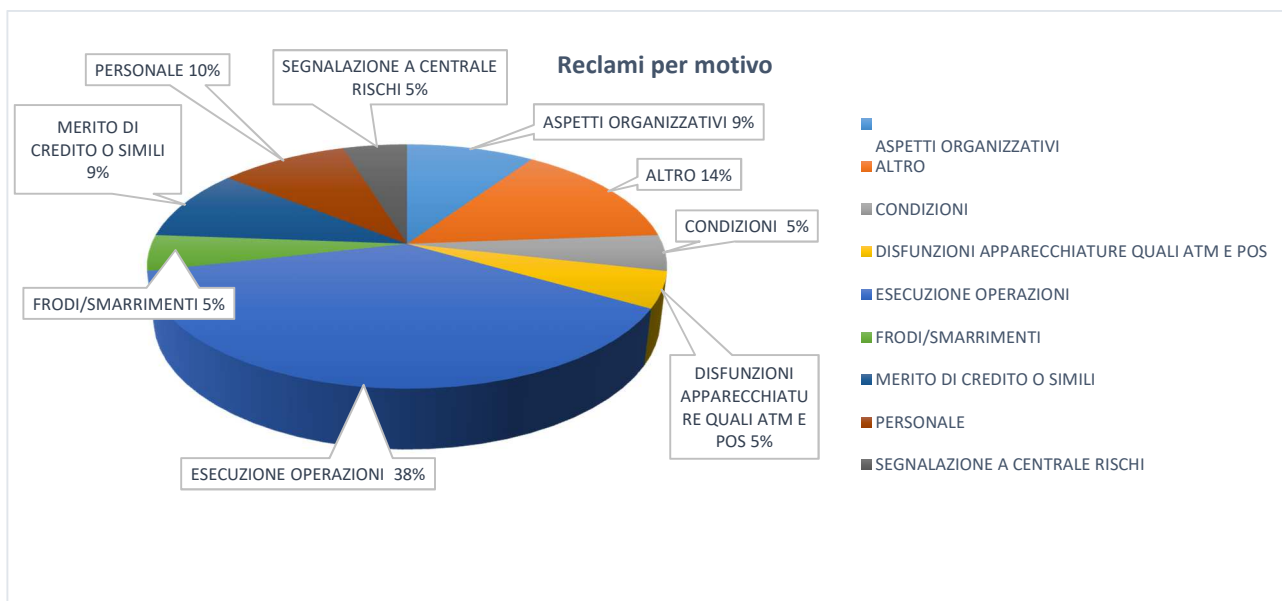
Le Disposizioni Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

L'elevato livello di attenzione alle esigenze della Clientela, che contraddistingue Banca di Piacenza, chiama ciascun operatore ad un quotidiano impegno per fornire ai Clienti un servizio di qualità.

Per Banca di Piacenza la tematica dei reclami rappresenta l'occasione per rafforzare il rapporto di fiducia del Cliente nei confronti della Banca, nonché per individuare le aree di eventuale criticità nelle caratteristiche dei prodotti e servizi offerti.

Nel corso del 2021 la Banca di Piacenza ha registrato n. 21 reclami, oltre 5 esposti, provenienti dalla Clientela, dettagliati nello schema sotto riportato conforme alla classificazione ABI (Associazione Bancaria Italiana) per il monitoraggio periodico dei reclami.

| <u>RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2021</u>          |   |           |
|--|---|-----------|
| TIPOLOGIA SERVIZIO                               | CAUSALE ABI                                 | Totale    |
| Credito al consumo e prestiti personali          | Merito di credito o simili                  | 1         |
| Mutui casa                                       | Merito di credito o simili                  | 1         |
|  | Esecuzione operazioni                       | 1         |
| Conto corrente e deposito a risparmio            | Altro                                       | 1         |
| Segnalazione a Centrale Rischi                   | Segnalazione a Centrale Rischi              | 1         |
| Carte di debito - Trasferimento fondi            | Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS | 1         |
| Bonifici diversi da transfrontalieri             | Esecuzione operazioni                       | 1         |
| Assegni  | Frodi/Smarrimenti                           | 1         |
| Aspetti Generali                                 | Aspetti organizzativi                       | 2         |
|  | Esecuzione operazioni                       | 1         |
|  | Personale                                   | 2         |
|  | Altro                                       | 1         |
| Anatocismo                                       | Condizioni                                  | 1         |
| Titoli   | Esecuzione operazioni                       | 4         |
| Altro  | Altro                                       | 1         |
|  | Esecuzione operazioni                       | 1         |
| <b>TOTALE:</b>                                   |   | <b>21</b> |
| di cui 5 accolti e 16 respinti, oltre 5 esposti. |   |           |



Sul sito internet della Banca di Piacenza, nella sezione "Reclami, ricorsi e conciliazioni", sono riportate utili informazioni sulle modalità per presentare i reclami, nonché sulle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

BANCA DI PIACENZA  
soc. coop. per azioni