

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI BANCARI E FINANZIARI RICEVUTI DA CASSA LOMBARDA SPA NELL'ANNO 2024

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 2024:

CATEGORIE RECLAMI	NUMERO RECLAMI
Servizi di investimento	4
Servizi bancari	1

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	0	0%
di cui non accolti	5	100%

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	3/3.402=0,09%	
Filiale di Busto Arsizio		
Filiale di Bergamo		
Filiale di Roma		
Filiale di Como	1/200=0,50%	1/237=0,42%
Media di tutte le dipendenze (2)	4/6.351=0,06%	1/8.483=0,01%

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.