

RENDICONTO ANNUALE SULL' ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2021

informazioni in merito alla situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla due banche, Banca Tema 1 e Banca Valdichiana, prima della fusione (prima sezione) e ricevuti dalla nuova banca, a seguito della fusione (seconda sezione).

PRIMA SEZIONE ANTE FUSIONE

1)BANCA TEMA 1: Si precisa che sono pervenuti complessivamente n. 8 reclami ordinari in materia di servizi bancari e finanziari, nessun reclamo invece risulta in materia di servizi di investimento e di intermediazione assicurativa), che hanno coinvolto n. 7 filiali della Banca. Risultano presentati all'ABF n. 1 ricorso, con esito favorevole per la banca. Non risulta alcun ricorso davanti all'ACF.

RIEPILOGO BANCA TEMA

Anno 2021	Reclami totali					
8	Reclami ordinari		01/01/2021 fino al 24/07/2021	accolti 2	respinti 6	Rinuncia 0
	Servizi investimento	0	Nessuno	0	0	0
	Assicurativi	0	Nessuno	0	0	0
	Ricorsi ABF		Definito favorevole	1	In attesa di decisione	0

1

TIPOLOGIA CLIENTELA

PRIVATI/CONSUMATORI	CLIENTELA AL DETTAGLIO <i>(artigiani, professionisti, società di persone)</i>	ALTRO <i>(società di capitali, condomini)</i>
5	2	1

TIPOLOGIA PRODOTTO/SERVIZIO- OGGETTO RECLAMO

Prodotto/servizio	Motivo reclamo		
Mutuo	Penale estinzione anticipata	Condizioni economiche	1
Atm	Doppio addebito prelievo	Esecuzione operazione	1
Azioni bcc	Mancato rimborso socio		1
Carta di debito	Consegna e prelievi soggetto non autorizzato	Servizi di pagamento	1
Servizio payway	Mal funzionamento	Esecuzione operazioni	1
mutuo	Anatocismo ammortamento alla francese	trasparenza	1
Altro - personale	Scortesia addetto sportello	Organizzazione filiale	1
segnalazioni	Mancato preavviso	Modalità invio preavviso	1

RECLAMI SFOCIATI IN PROCEDURE ADR (*Alternative Dispute Resolution*).

ABF	1	Favorevole banca
ACF	0	

2) **BANCA VALDICHIANA:** Si precisa che ante fusione sono pervenuti complessivamente alla ex Banca Valdichiana n.22 reclami ordinari in materia di servizi bancari e finanziari, nessun reclamo invece risulta in materia di servizi di investimento e di intermediazione assicurativa. I 22 reclami ordinari pervenuti hanno coinvolto n. 12 filiali. Non risulta alcun ricorso davanti all'ACF e all'ABF per il periodo considerato.

RIEPILOGO BANCA VALDICHIANA

Anno 2021	Reclami totali	22				
22	Reclami ordinari	22	Dal 01/01/2021 Al 24/07/2021	accolti 6	respinti 16	Rinuncia 0
	Servizi investimento	0	Nessuno	0	0	0
	Assicurativi	0	Nessuno	0	0	0
	Ricorsi ABF	0	Definito favorevole	0	In attesa di decisione	0

TIPOLOGIA CLIENTELA

Privati/Consumatori	Clientela al dettaglio <i>(artigiani, professionisti, società di persone)</i>	Altro <i>(società di capitali, condomini)</i>
15	3	4

TIPOLOGIA PRODOTTO/SERVIZIO

RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO	NUMERO RECLAMI PERVENUTI	PERCENTUALE
Conto corrente e deposito a risparmio	7	32%
Mutuo e altre forme di finanziamento	8	36%
Assegni	2	9%
Garanzie	4	18%
POS	1	5%
Totale	22	100%

OGGETTO RECLAMO

MOTIVO PREVALENTE DEL RECLAMO	NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI	%
Condizioni Economiche	4	18%
Esecuzione Operazioni	10	45%
Comunicazione E Informazione	5	23%
Violazioni Del Contratto	1	5%
Violazioni Di Normative	2	9%
Totale	22	100

RECLAMI SFOCIATI IN PROCEDURE ADR (*Alternative Dispute Resolution*).

ABF	0	
ACF	0	

SECONDA SEZIONE BANCA TEMA 2

Si precisa che sulla nuova Banca Tema sono pervenuti complessivamente n. 22 reclami, di cui 21 reclami ordinari ed 1 reclamo in materia assicurativa, che hanno coinvolto n. 17 filiali della nuova banca, con almeno 1 reclamo, eccetto 5 filiali che hanno ricevuto n. 2 reclami ciascuno. Risultano presentati all'ABF n. 2 ricorsi, entrambi favorevoli alla banca. Non risulta alcun ricorso davanti all'ACF.

RIEPILOGO BANCA TEMA2.

1. SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI

Anno 2021	Reclami totali	22				

22	Reclami ordinari	21		accolti 5	respinti 14	Rinuncia 2
	Servizi investimento	0	Nessuno	0	0	0
	Assicurativi	1	Nessuno	1	0	0

TIPOLOGIA CLIENTELA

Privati/Consumatori	Clientela al dettaglio <i>(artigiani, professionisti, società di persone)</i>	Altro <i>(società di capitali, condomini)</i>
15	3	4

TIPOLOGIA PRODOTTO/SERVIZIO

TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO	NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI
Conto corrente e depositi a risparmio	6
Prodotti di Investimento	0
Mutui e altre forme di finanziamento	3
Polizze Assicurative	1
Servizi di incasso e Pagamento	3
Relax Banking	1
Bonifici	3
Altri Prodotti e Servizi	2
Aspetti generali	1
Soci	2

MOTIVO RECLAMO

MOTIVO PREVALENTE DEL RECLAMO	NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI	%
Condizioni Economiche	0	0
Esecuzione Operazioni	12	57%
Disfunzioni di Apparecchiature e Sistemi Informatici	1	5%

MOTIVO PREVALENTE DEL RECLAMO	NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI	%
Aspetti Organizzativi	3	14%
Personale	1	
Comunicazione e Informazione	3	14%
Frodi e Smarrimenti	0	0
Merito di Credito	1	5%
Violazioni del Contratto	1	5%
Violazioni di Normative	0	0

RECLAMI SFOCIATI IN PROCEDURE ADR (*Alternative Dispute Resolution*).

ABF	2	Favorevoli alla banca
ACF	0	

=* =