

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. nr. 210 del 10 settembre 2009 – Suppl. Ord. N. 170)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2024

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, aggiornate con il provvedimento del 19 marzo 2019, riguardanti la *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Il tema dei reclami riveste per Cassa di Risparmio di Orvieto S.p.A. ("CRO") una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, oltre che rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Nel corso del 2024, CRO ha registrato n. 98 reclami. I reclami pervenuti risultano tutti evasi. Il tempo medio di evasione è di circa 27 giorni.

Si riportano di seguito le "macro aree" associate ai n. 98 reclami pervenuti nel 2024:

- n. 38 reclami hanno riguardato la prestazione dei servizi e attività di investimento e accessori, di cui n. 33 reclami hanno riguardato azioni BdM Banca S.p.A.;
- n. 23 relativi a operazioni bancarie;
- n. 6 relativi a mutui e finanziamenti;
- n. 4 relativi a frode;
- n. 3 su diamanti;
- n. 1 prodotti assicurativi;
- n. 23 su tematiche varie

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami relativo all'anno 2024.

Accolti	25	25,51%
Parzialmente accolti	20	20,41%
Non accolti	53	54,08%

Nel caso in cui sorga una controversia tra il cliente e CRO, relativa a prodotti e servizi dalla medesima offerti e gestiti, il cliente può presentare un reclamo, in forma scritta, indirizzato a:

Cassa di Risparmio di Orvieto S.p.A.

Piazza della Repubblica, 21 – 05018 Orvieto (TR)

e-mail: ufficioreclami@cariorvieto.it

PEC: cariorvieto@legalmail.it