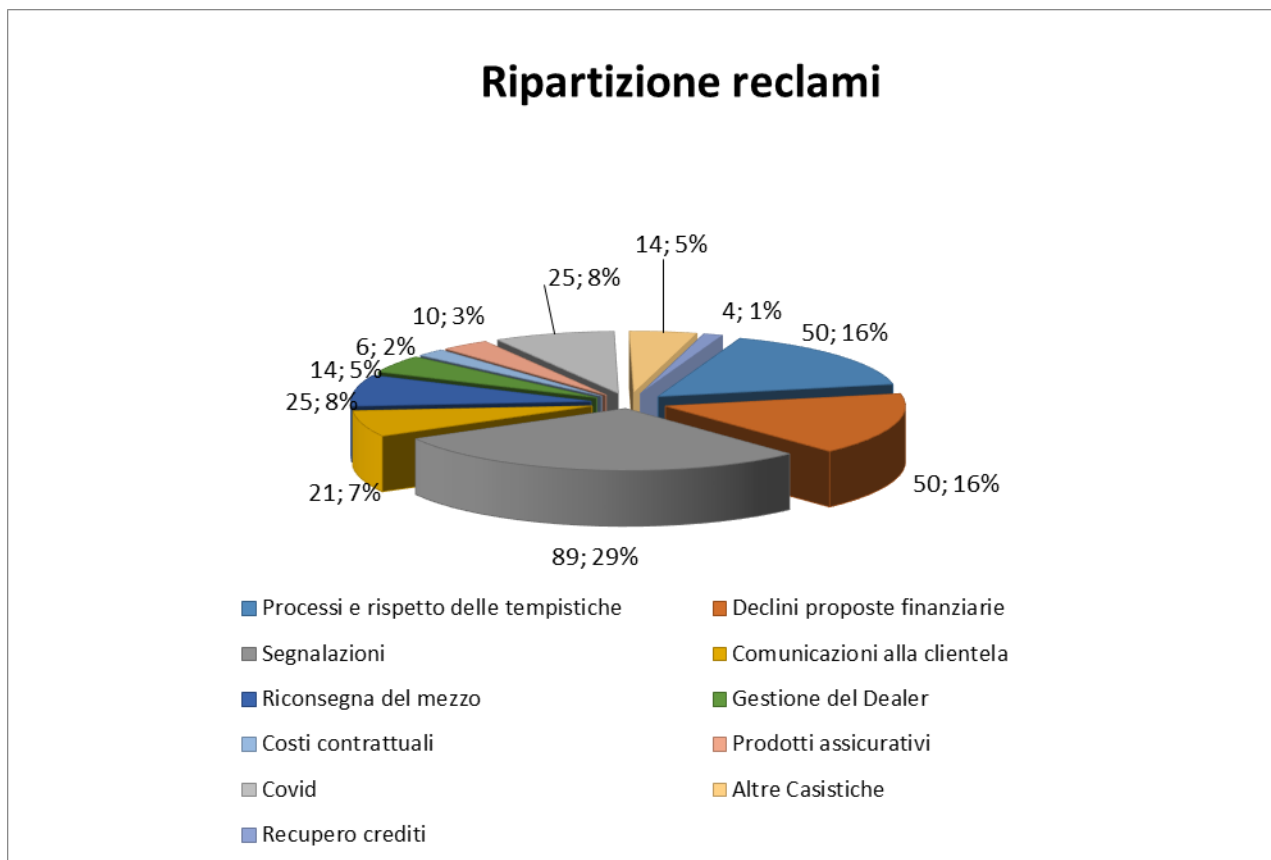


TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI E CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Rendiconto della gestione dei reclami anno 2020: Reclami pervenuti n. 316


In merito alla trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari offerti alla Clientela ed in piena osservanza delle disposizioni impartite da Banca d'Italia, pubblichiamo il rendiconto relativo all'attività di gestione dei reclami intervenuta per l'anno 2020.

Il grafico seguente riporta la sintesi de reclami pervenuti e l'evidenza del motivo che li ha generati.



<u>Esito</u>	<u>Numero</u>	<u>% sul totale</u>
Reclamo standard totalmente risolto a favore del Cliente	75	24
Reclamo parzialmente risolto a favore del Cliente	1	0
Reclamo non accolto	240	76
TOTALE	316	100

**Dettaglio dei reclami/esposti pervenuti per il tramite di Organi di Vigilanza o Organismi di
risoluzione stragiudiziale delle controversie:**

<u>Organismo</u>	<u>Numero</u>	<u>Esito</u>	
Arbitro Bancario Finanziario	4	<i>Accolte ns. motivazioni</i>	
Arbitro Bancario Finanziario	1	<i>Accolta richiesta Ricorrente</i>	
Arbitro Bancario Finanziario	4	<i>In decisione</i>	

