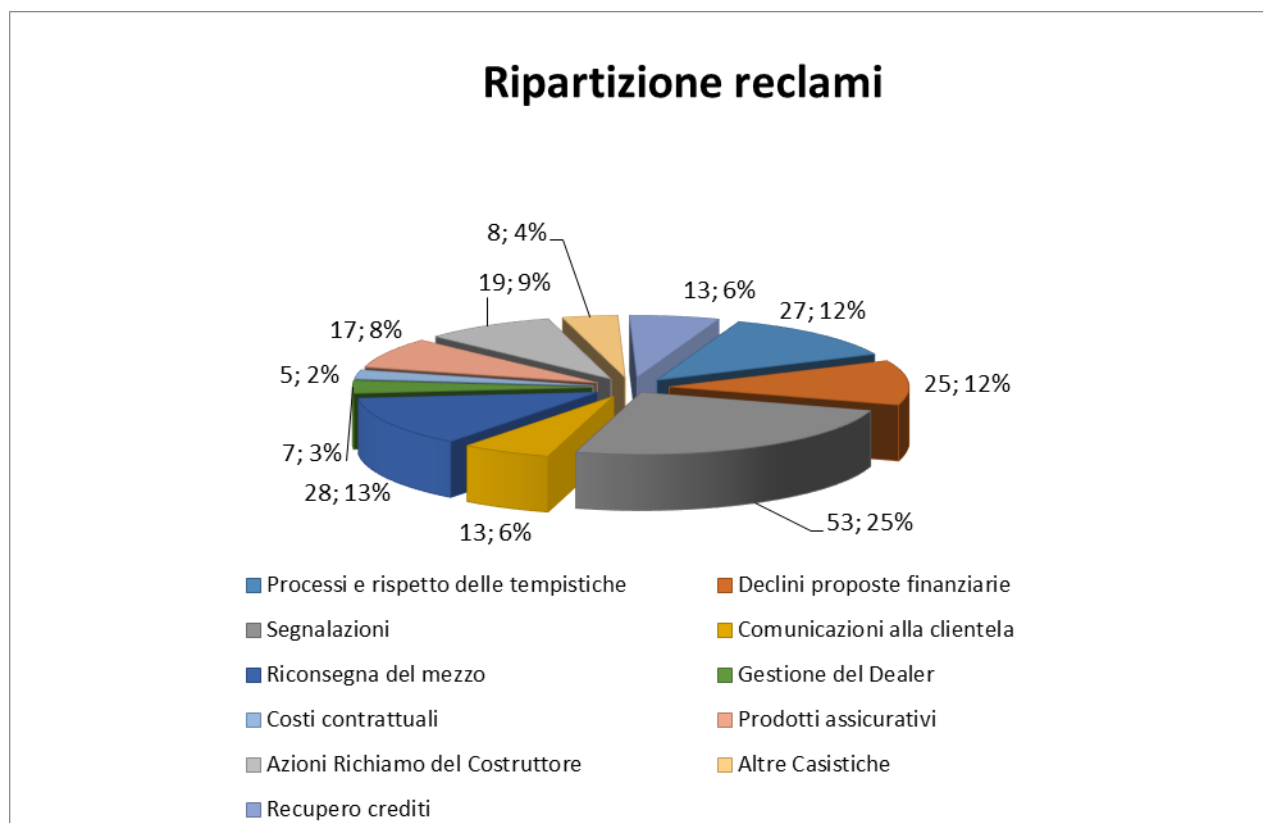



TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI E CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Rendiconto della gestione dei reclami anno 2019: Reclami pervenuti n. 252

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 2019.


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



Esito	Numero	% sul totale	
Reclamo standard totalmente risolto a favore del Cliente	51	20	
Reclamo parzialmente risolto a favore del Cliente	3	2	
Reclamo non accolto	198	78	
TOTALE	252	100	



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



Organismo	Numero	Esito
Arbitro Bancario Finanziario	14	<i>Accolte ns. motivazioni</i>
Arbitro Bancario Finanziario	1	<i>Accolta richiesta Ricorrente</i>
Arbitro Bancario Finanziario	1	<i>In decisione</i>

