

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

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2019**

Le Disposizioni di Vigilanza del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti.

<b>TIPOLOGIA DEL RAPPORTO</b>	<b>NUMERO RICEVUTI</b>	<b>RECLAMI</b>	<b>% SUL TOTALE DEI RECLAMI</b>
Conti correnti o depositi	6		54,54%
Finanziamenti (mutui, affidamenti)	3		27,27%
Strumento di pagamento (carte di credito/debito, bonifico, ....)	1		9,09%
Altro	1		9,09%
<b>Totale</b>	<b>11</b>		<b>100</b>

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili a:

- Contestazione delle condizioni applicate ai contratti in essere per motivazioni varie quali:
  - Comunicazioni e informazioni al cliente (4);
  - Esecuzione di operazioni (3)

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

<b>ESITO DEL RECLAMO</b>	<b>NUMERO RECLAMI</b>	<b>% SUL TOTALE DEI RECLAMI</b>
Non accolto	9	81,81%
Accolto/parzialmente accolto	2	18,19%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti, pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo, ridotti a 10 giorni per i soli reclami relativi a richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario.