

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

PROSPETTO ANNUALE SUI RECLAMI ANNO 2020

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, nel prospetto che segue si riporta il rendiconto che contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2019 con la seguente ripartizione:

a) totale Reclami pervenuti nel corso del 2020	n. 43	<i>di cui:</i>
<i>accolti</i>	<i>n. 8</i>	
<i>respinti</i>	<i>n. 30</i>	
<i>accolti parzialmente</i>	<i>n. 5</i>	
<i>transatti</i>	<i>=</i>	
<i>in corso di trattazione</i>	<i>=</i>	

b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	N°	PERCENTUALE
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	8	18,6%
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	3	7%
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	7	16,3%
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	8	18,6%
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	1	2,3%
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	8	18,6%
✓ ASPETTI GENERALI	8	18,6%
✓ PRODOTTI DERIVATI	0	0
TOTALE	43	100%

c) Reclami suddivisi per natura della controversia

- Esecuzione di operazioni	n. 4
- Condizioni	n. 9
- Applicazione delle condizioni	n. 3
- Disfunzione apparecchiature quali ATM e POS	n. 6
- Altri motivi	n. 16
- Aspetti organizzativi	n. 3
- Merito di credito	n. 2

d) Reclami sfociati in procedure A.D.R. (Alternative Dispute Resolution) n. 2

Il Consiglio di Amministrazione prende atto e ratifica la relazione annuale redatta dall'Ufficio Legale in materia di reclami, autorizzando la pubblicazione sul sito internet della Banca del relativo prospetto.