

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

PROSPETTO ANNUALE SUI RECLAMI ANNO 2019

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 2019 n. 25 di cui:

<i>accolti</i>	<i>n. 9</i>
<i>respinti</i>	<i>n. 12</i>
<i>accolti parzialmente</i>	<i>n. 4</i>
<i>transatti</i>	<i>=</i>
<i>in corso di trattazione</i>	<i>=</i>

b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

	N.	%
- conti correnti e depositi a risparmio	4	16,00%
- mutui e altre forme di finanziamento	2	8,00%
- carte di credito e di debito	3	12,00%
- Bonifici	4	16,00%
- Assegni	3	12,00%
- Domiciliazione utenze	1	4,00%
- Incassi e pagamenti	1	4,00%
- Fidi	=	=
- Altro	7	28,00%
Totale	25	100%

c) Reclami suddivisi per natura della controversia

- Esecuzione di operazioni	n. 7
- Applicazione delle condizioni	n. 4
- Disfunzione apparecchiature quali ATM e POS	n. 3
- Frodi e smarrimenti	n. =
- Comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 6
- Altri motivi	n. 4
- Aspetti organizzativi	n. 1

d) Reclami sfociati in procedure A.D.R. (Alternative Dispute Resolution) n. 3