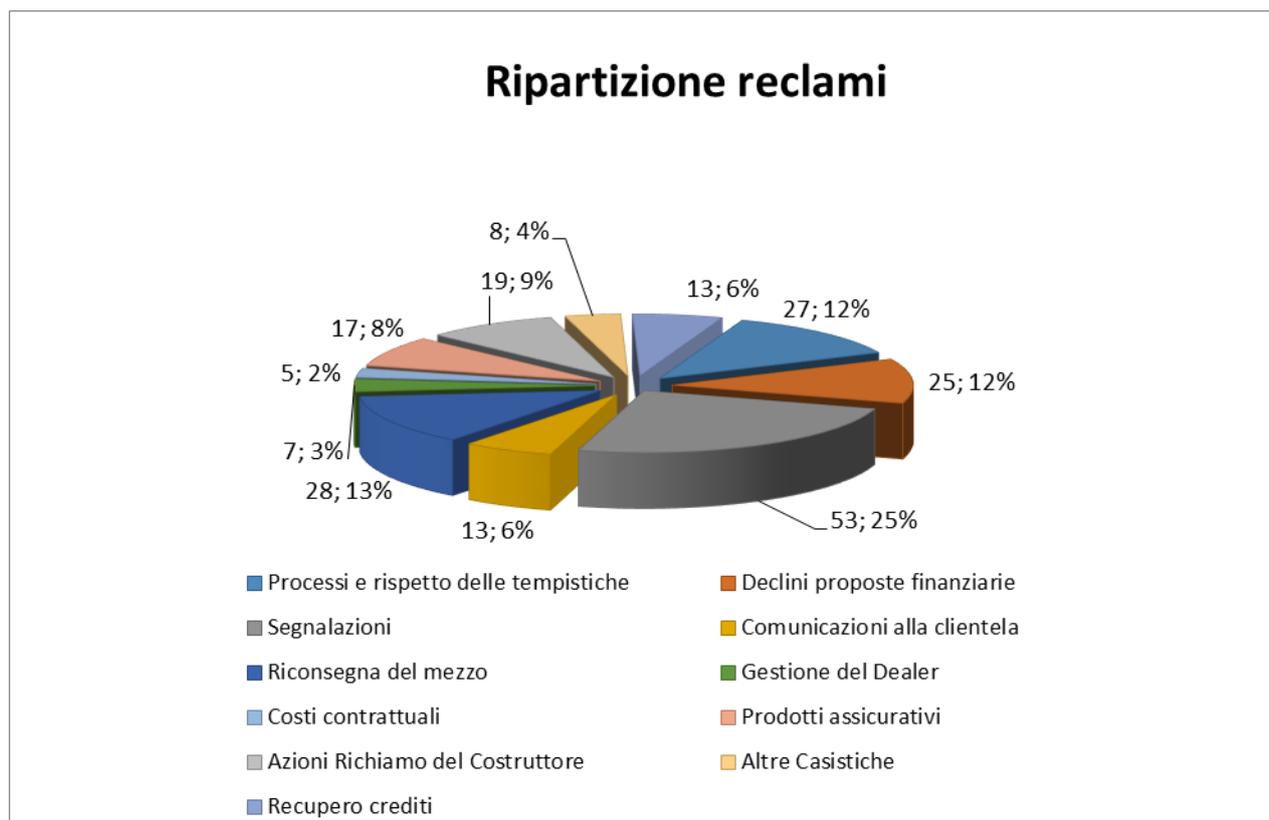


## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI E CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

**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.



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



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

<b>Organismo</b>	<b>Numero</b>	<b>Esito</b>
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>

