

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI  
 CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**
**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2019 DA CASSA PADANA BCC**

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29/7/2009 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.

**TIPOLOGIA DI RAPPORTO**

Conti correnti
Mutui altre forme finanziamento
Altro
Assegni
Effetti/Riba
Altri servizi di incasso e pagamento
Carte di credito e debito
Bonifici nazionali
Custodia e amministrazione titoli
<b>Totale</b>

NUMERO RECLAMI	%
16	26
32	53
2	3
0	0
2	3
6	10
2	3
1	2
0	0
<b>61</b>	<b>100</b>

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono riferibili a:

Esecuzione operazioni
Anatocismo/usura
Comunicazione ed informazione al cliente
Altro
Personale
Applicazione delle condizioni
Merito del credito o simili
Frodi e smarrimenti
Segnalazione a centrale rischi
Aspetti organizzativi
<b>Totale</b>

NUMERO RECLAMI	%
10	16
1	2
11	18
3	5
1	2
11	18
11	18
2	3
6	10
5	8
<b>61</b>	<b>100</b>

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

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/Parzialmente accolto	12	20
Non accolto	44	72
In istruttoria al 31/12/2020	5	8
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100</b>