

SCHEMA DI RENDICONTO ANNUALE SUI RECLAMI

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2020 con la seguente ripartizione:

a) **totale Reclami pervenuti nel periodo** n. 7

di cui:

accolti 1

respinti 6

composti 7

in corso di trattazione 0

b) **Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)**

| | N. | % |
|---|----------|------------|
| - conti correnti e depositi a risparmio | 1 | 14 |
| - mutui e altre forme di finanziamento | 1 | 14 |
| - carte di credito e di debito | 2 | 29 |
| - Bonifici | 0 | |
| - Assegni | 0 | |
| - dossier titoli | 1 | 14 |
| - <i>altri prodotti/servizi</i> | 2 | 29 |
| Totale | 7 | 100 |

c) **Reclami suddivisi per natura della controversia**

| | |
|---------------------------------|------|
| - Esecuzione di operazioni | n. 1 |
| - Applicazione delle condizioni | n. 0 |
| - Frodi e smarrimenti | n. 2 |
| - Controversie di altra natura | n. 4 |

d) **Reclami sfociati in procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*)** n. 0