

**RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2019**  
**Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari di Banca d'Italia**

Le “Disposizioni delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” e le “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” della Banca d'Italia prevedono che annualmente venga redatto un rendiconto sulla gestione dei reclami ricevuti dai Clienti.

Per l'intermediario finanziario i reclami rappresentano un momento di verifica sul corretto svolgimento dei rapporti con i propri Clienti, ed al tempo stesso, essi consentono di individuare in quali fasi si manifestano eventuali problematiche e criticità.

I reclami, dunque, forniscono all'intermediario finanziario un opportuno e quanto mai utile strumento di rilevazione delle aree di rischio presenti nel corso del rapporto con il Cliente, consentendo in tal modo di attuare degli interventi mirati al fine di garantire e preservare la stessa relazione con il Cliente.

La nostra Società ha da sempre prestato massima attenzione al compimento di tutte le azioni volte a garantire un corretto rapporto con i propri Clienti e, conseguentemente, ad arginare i rischi di natura operativa, reputazionale e legale.

Nella seguente tabella viene indicato in sintesi il numero dei reclami ricevuti nel 2019.

Numero Reclami ricevuti nel 2019	1
Accolti/parzialmente accolti	0
Non accolti	1
In gestione al 31/12/2019	0

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,04% dei contratti in corso al 31/12/2019.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2019 è pari a 1.865.

Nel 2019, infine, non risulta sia stato formalizzato nessun ricorso innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario. Si precisa altresì che al 31/12/2019 nessun procedimento risultava pendente.

Il reclamo pervenuto nell'anno di esercizio in esame verteva sul contenuto del contratto sottoscritto dal Cliente.