

**RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2020**  
**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 2020.

Numero Reclami ricevuti nel 2020	4
Accolti/parzialmente accolti	2 <sup>1</sup>
Non accolti	1
In gestione al 31/12/2020	1

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,13% dei contratti in corso al 31/12/2020.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2020 è pari a 2.106.

I reclami ricevuti nel 2020 avevano ad oggetto: in tre casi<sup>2</sup> doglianze su tematiche inerenti le misure governative di sostegno adottate a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19, in un caso le segnalazioni effettuate presso le Banche Dati.

Nel 2020, infine, non risulta sia stato formalizzato nessun ricorso innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario. Si precisa altresì che al 31/12/2020 nessun procedimento risultava pendente.

<sup>1</sup> Reclami presentati dallo stesso Cliente in relazione a due contratti.

<sup>2</sup> Due di essi sono riferiti ai reclami di cui alla nota 1 che precede.