



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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2019 DI CREDITO PADANO

Le Disposizioni di Vigilanza del 29 luglio 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.

Le tabelle di seguito riportano un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019.

TIPOLOGIA DEL RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conto corrente o deposito bancario	6	85,71%
Operazioni di finanziamento (mutuo, affidamento,.....)	0	0
Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico,)	0	0
Altro	1	14,29%
Totale	7	100%

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili a:

- Esecuzioni operazioni

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

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/Parzialmente accolto	0	0
Non accolto	6	85,71%
Irricevibile	0	0
In istruttoria al 31 dicembre 2019	1	14,29%
Totale	7	100%

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami¹ entro i termini massimi previsti, pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo, ridotti a 10 giorni per i soli reclami relativi a richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario.

¹ Con esclusione di quelli ancora in istruttoria per i quali non sono comunque decorsi i termini massimi previsti.