



#### RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2020 DI CREDITO PADANO

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020 secondo la seguente ripartizione:

##### Reclami ricevuti nel periodo

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/Parzialmente accolto	6	33%
Non accolto	11	62%
Irricevibile	0	%
In istruttoria al 31 dicembre 2020	1	5%
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

##### Reclami suddivisi per tipologia:

TIPOLOGIA DEL RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conto corrente o deposito bancario	6	33%
Operazioni di finanziamento (mutuo, affidamento,.....)	2	11%
Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico, ....)	2	11%
Dossier titoli	2	11%
Polizza assicurativa	1	5%
Altro	5	29%
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

##### Reclami suddivisi per natura della controversia:

NATURA DELLA CONTROVERSIA	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Esecuzione delle operazioni	8	45%
Anatocismo usura	1	5%
Comunicazioni e informazioni al cliente	3	18%
Merito del credito o simili	1	5%

Servizi e attività di investimento	2	11%
Distribuzione assicurativa	1	5%
Altro	2	11%
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

La Banca ha fornito la risposta motivata a tutti i reclami entro i termini massimi previsti dalla normativa vigente.

Si evidenzia che nel corso del 2020, è stato presentato da un cliente, a seguito del mancato accoglimento del reclamo originariamente presentato in ambito trasparenza ricorso all'ABF. Il ricorso non è stato accolto dall'ABF con decisione n. 15354/20 del 02/09/2020 notificata alla banca in data 04/09/2020.