



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2021 DI CREDITO PADANO

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021 secondo la seguente ripartizione:

Reclami ricevuti nel periodo

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/Parzialmente accolto	3	16%
Non accolto	13	72%
Irricevibile	0	%
In istruttoria al 31 dicembre 2021	2	12%
Totale	18	100%

Reclami suddivisi per tipologia:

TIPOLOGIA DEL RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conto corrente o deposito bancario	11	62%
Operazioni di finanziamento (mutuo, affidamento,.....)	2	12%
Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico,)	3	16%
Dossier titoli	1	5%
Altro	1	5%
Totale	18	100%

Reclami suddivisi per natura della controversia:

NATURA DELLA CONTROVERSIA	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Esecuzione delle operazioni	8	43%
Anatocismo usura	1	5%
Comunicazioni e informazioni al cliente	1	5%
Segnalazione in Centrale Rischi	2	12%

Disfunzioni Apparecchiature	2	12%
Altro	4	23%
Totale	18	100%

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