

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2019

Come previsto dalla Sezione XI delle “Disposizioni emanate dalla Banca d'Italia il 20 luglio 2009 “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” e successivo aggiornamento del 15 luglio 2015, nel prospetto che segue si riporta il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nel 2019 per tipologia di servizio/prodotto.

I reclami presentati nel 2019 risultano complessivamente n. 21

| <b>Tipologia di prodotto e servizio</b>  | <b>Composti</b> | <b>Pendenti</b> | <b>Totale</b> |
|--|-----------------|-----------------|---------------|
| TITOLI (CUSTODIA E INTERMEDIAZIONE MOBILIARE AL DI FUORI DI RISPARMIO GESTITO) | 1               | 0               | 1             |
| ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO ( <b>DIAMANTI</b> )                             | 3               | 4               | 7             |
| ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO ( <b>NOSTRE AZONI</b> )                         | 1               | 2               | 3             |
| FINANZIAMENTI  | 0               | 0               | 0             |
| SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO   | 4               | 0               | 4             |
| ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESSE NELLE PRECEDENTI)   | 6               | 0               | 6             |
| <b>TOTALI</b>  | <b>15</b>       | <b>6</b>        | <b>21</b>     |