

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2019

ICCREA BANCA Spa , in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia in tema di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (sez. XI paragrafo 3 - Reclami) rende la seguente sintetica informativa relativa anno 2019.

Reclami sui servizi di investimento	NUMERO	PERCENTUALE
/ /	zero	zero
<b>TOTALE</b>		

Reclami sugli altri servizi prestati dalla Banca	NUMERO	PERCENTUALE
<i>Sistemi di pagamento</i>	284	99,6
<i>Rapporti diversi</i>	1	0,4
<b>TOTALE</b>	285	100

Esito	NUMERO	PERCENTUALE
<i>Respinti</i>	216	75,79
<i>Accolti</i>	50	17,54
<i>Parzialmente accolti</i>	19	6,67
<b>TOTALE</b>	285	100

Tipologia clientela	NUMERO	PERCENTUALE
<i>Privato - Persona Fisica</i>	274	96,14
<i>Altro</i>	11	3,86
<b>TOTALE</b>	285	100