

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2020

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 2020.

| Reclami sui servizi di investimento | NUMERO | PERCENTUALE |
|-------------------------------------|--------|-------------|
| / / | zero | zero |
| TOTALE | | |

| Reclami sugli altri servizi prestati dalla Banca | NUMERO | PERCENTUALE |
|--|--------|-------------|
| <i>Sistemi di pagamento</i> | 350 | 100 |
| <i>Rapporti diversi</i> | 0 | 0 |
| TOTALE | 350 | 100 |

| Esito | NUMERO | PERCENTUALE |
|-----------------------------|--------|-------------|
| <i>Respinti</i> | 277 | 79,14 |
| <i>Accolti</i> | 65 | 18,57 |
| <i>Parzialmente accolti</i> | 8 | 2,29 |
| TOTALE | 350 | 100 |

| Tipologia clientela | NUMERO | PERCENTUALE |
|---------------------------------|--------|-------------|
| <i>Privato - Persona Fisica</i> | 340 | 97,14 |
| <i>Altro</i> | 10 | 2,86 |
| TOTALE | 350 | 100 |