

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, di tempo in tempo vigenti, recanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e s.m.i., richiedono agli intermediari bancari e finanziari la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Tale previsione assume una significativa rilevanza in quanto mediante l'analisi dei reclami è possibile individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto e porre in essere tutte le azioni necessarie al fine di assicurare rapporti corretti con la clientela, contenendo eventuali rischi operativi, reputazionali e legali.

In tale contesto, si rendiconta che nel periodo tra il **1° gennaio 2021** e il **31 dicembre 2021**, sono pervenuti a BFF Bank S.p.A. (la "Banca") n. 2 reclami relativi al prodotto Conto Deposito e n° 3 reclami relativi ai *Transaction Services*.

Reclami per tipologia di prodotto	N° reclami	% sul totale
<i>Factoring pro soluto</i>	0	-
Gestione	0	-
Conto Deposito	2	40%
<i>Transaction Services</i>	3	60%
Totali	5	100%

Esito dei reclami

Dettaglio gestione reclami	N° reclami	% sul totale
Accolti / Parzialmente accolti	5	100%
Non accolti	0	-
Annullati	0	-
In istruttoria al 31 dicembre 2021	0	-
Totali	5	100%

Si segnala altresì che nessun cliente della Banca ha fatto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, al Conciliatore Bancario Finanziario o ad altri organismi di soluzione stragiudiziale delle controversie.