

**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 2020

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 2020 e il 31 dicembre 2020, sono pervenuti a BFF Bank S.p.A. (la "Banca") n. 2 reclami relativi al prodotto Conto Deposito Italia.

<b>Reclami per tipologia di prodotto</b>	<b>N° reclami</b>	<b>% sul totale</b>
<i>Factoring pro soluto</i>	0	-
Gestione	0	-
Conto Deposito	2	<b>100%</b>
<b>Totali</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>



### Esito dei reclami

Dettaglio gestione reclami	N° reclami	% sul totale
Accolti / Parzialmente accolti	2	100%
Non accolti	0	-
Annullati	0	-
In istruttoria al 31 dicembre 2020	0	-
<b>Totali</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

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.

Milano, 3 marzo 2021

BFF Bank S.p.A.