

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 29/7/2009
 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Di seguito riportiamo uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2016:

PERIODO DI RIFERIMENTO – anno 2016	
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento:	12
CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI CLIENTELA	
Numero dei reclami pervenuti da clienti "privati" ¹	7
Numero dei reclami pervenuti da clienti "intermedi" ²	3
Numero dei reclami pervenuti da clienti "altri" ³	2
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO	
Anatocismo	
Conti correnti	7
Depositi a Risparmio	
Dossier Titoli	1
Aperture di credito in c/c	
Mutui casa	2
Prestiti personali	
Altre forme di finanziamento (inclusi m/l termine, leasing, factoring, fideiuss.)	1
Bonifici	1
Servizi estero	
Carte di credito	
Carte di debito	
Altri servizi di incasso e pagamento	
Sito internet	
Altro	
NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DEL RECLAMO	
Condizioni	4
Applicazione delle condizioni	1
Esecuzione operazioni	3
Aspetti organizzativi	
Personale	
Comunicazione ed informazione al cliente	1
Frodi e smarrimenti	1
Merito del credito o simili	
Altro	2
ESITI DEL RECLAMO	
Accolto/Parzialmente accolto	2
Non accolto	9
Irricevibile	
In istruttoria al 31/12/2016	1

I dati riportati nello schema si riferiscono all'operatività della Banca nel suo complesso, considerando anche le filiali. La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami⁴ entro i termini previsti, pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo ovvero a 10 giorni per le richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate dal beneficiario.

¹ **Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 121 primo comma del T.U.B. o che agisce in qualità di "privato", cioè per finalità estranee all'attività professionale eventualmente svolta.

² **Cliente intermedio:** artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali).

³ **Altri:** qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: Asl, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese etc.).

⁴ Con esclusione di quello ancora in istruttoria per il quale non sono comunque decorsi i termini massimi previsti.