

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

(Prov. del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. del 10/09/2009 Suppl. Ord. n. 170)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2016

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti al Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2016 – 31 dicembre 2016.

Il Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare riserva particolare attenzione e cura alla gestione dei reclami, sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i Clienti, sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della Clientela.

Un effettivo e positivo dialogo tra l'Istituto ed il Cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una proficua relazione, nell'ottica di perfezionare, nel continuo, la qualità dei servizi e dei prodotti offerti.

Nell'anno 2016 sono pervenuti n. 220 reclami, riassunti per macro area e per esito nelle tabelle riportate di seguito.

Reclami per macro area come da classificazione ABI	Numero reclami 2016	%
Finanziamenti e Mutui	121	55,00%
Conti correnti e depositi	14	6,36%
Sistemi di incasso e pagamento	18	8,19%
Servizi di investimento	7	3,18%
Altro	60	27,27%
TOTALE	220	100,00%

Reclami per esito	Numero reclami	%
Respinti	178	80,91%
Accolti	9	4,09%
Parzialmente accolti	33	15,00%
TOTALE	220	100,00%