

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2017

In conformità alle disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009, in tema di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*” (§ 3, sez. XI), aggiornate con Provvedimento del 3 agosto 2017 (in vigore dal 06.09.2017), si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativo all'anno 2017.

L'attenzione alla *Customer Satisfaction* rappresenta primario obiettivo di questa Banca e le suddette disposizioni di trasparenza hanno fornito l'occasione per rafforzare il legame della Banca con la propria clientela.

Ed invero, 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 la qualità dei servizi e dei prodotti offerti.

I reclami pervenuti dall' 01.01.2017 al 31.12.2017 sono 219 e possono essere così suddivisi:

- N. 108 relativi all'attività bancaria
- N. 11 relativi alla prestazione di servizi di investimento

Risultano, inoltre, pervenuti, in relazione ai suddetti reclami:

- N. 31 esposti Banca d'Italia
- N. 35 ricorsi ABF
- N. 3 ricorsi ACF

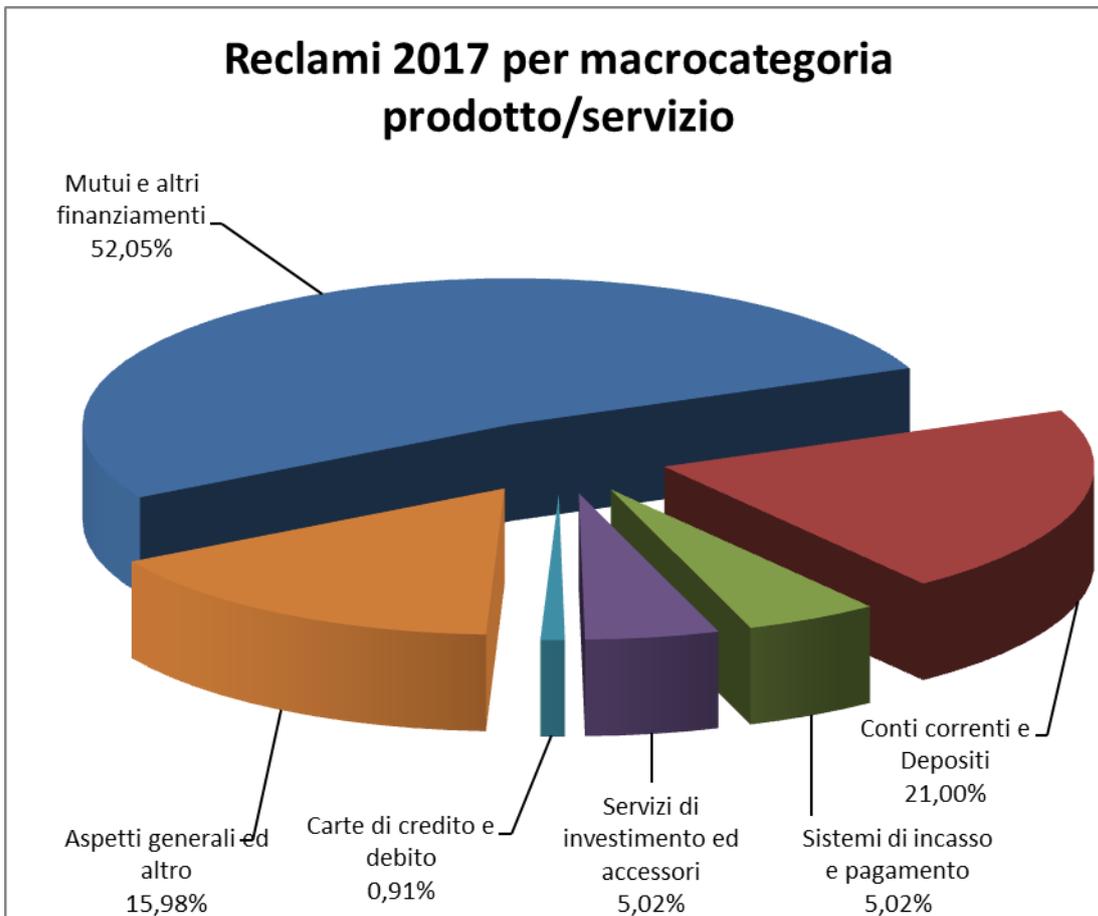
Si precisa, altresì, che dei suddetti 219 reclami, n. 172 sono pervenuti da clienti privati, n. 13 da clienti intermedi e n. 34 da altri clienti<sup>1</sup>.

Nelle tabelle sintetiche e nei grafici sottostanti, sono rappresentati, in base alla classificazione ABI, i reclami pervenuti, suddivisi per macrocategoria prodotto/servizio, per motivo e per soluzione ricevuta:

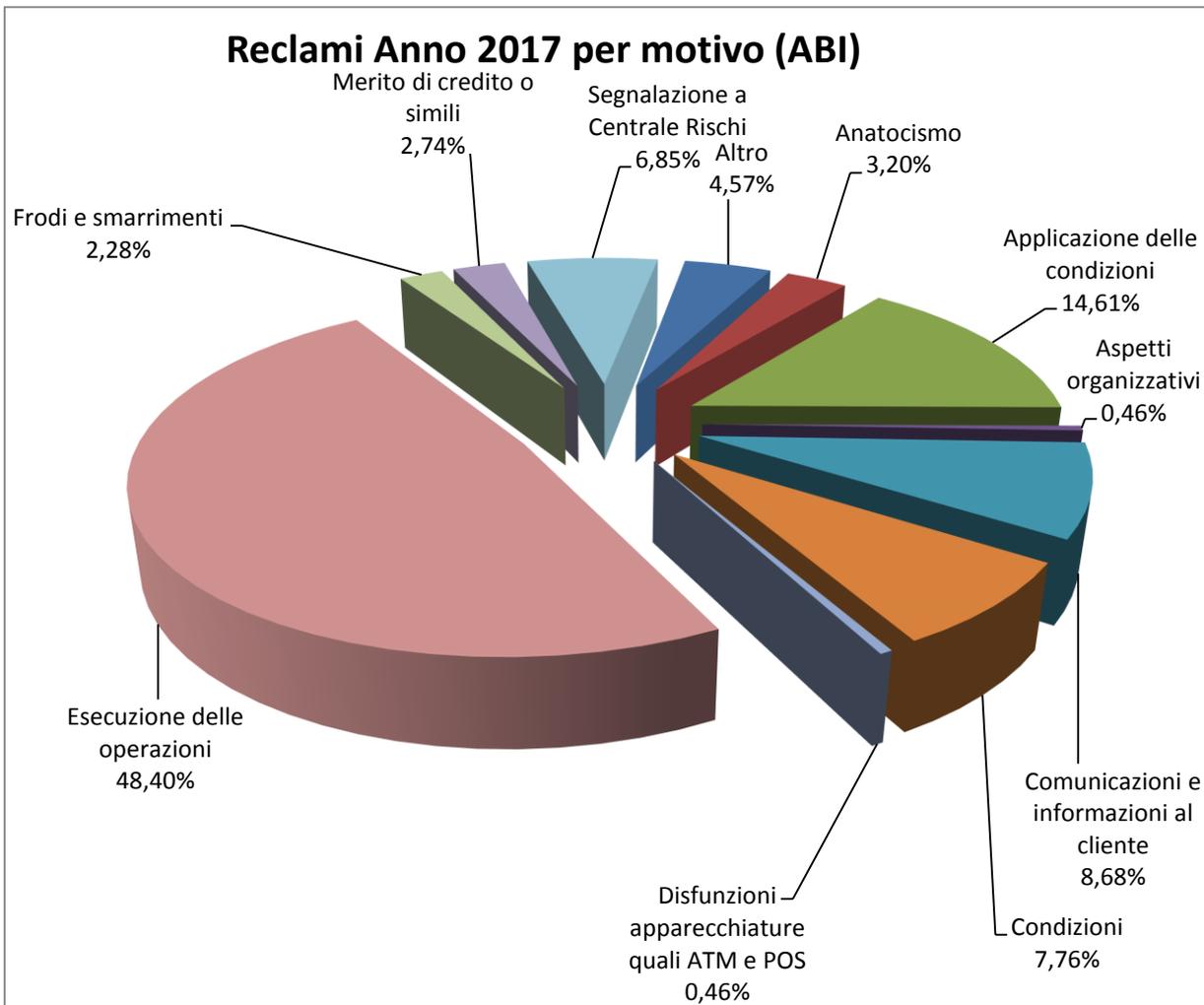
---

<sup>1</sup> Per cliente privato si intende il soggetto che riveste la qualità di consumatore o che agisce in qualità di “privato” cioè per finalità estranee all'attività professionale eventualmente svolta, per Cliente “intermedio” gli artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società (escluse le società di capitali), per Cliente “altro” qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: Asl, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese, ecc.)

Macro categoria prodotto/servizio	n. reclami	% su totale reclami
Mutui e altri finanziamenti	114	52,05%
Conti correnti e Depositi	46	21,00%
Sistemi di incasso e pagamento	11	5,02%
Servizi di investimento ed accessori	11	5,02%
Carte di credito e debito	2	0,91%
Aspetti generali ed altro	35	15,98%
<b>Totale reclami al 31.12.2017</b>	<b>219</b>	<b>100,00%</b>



<b>Reclami anno 2017 per motivo (Classificazione ABI)</b>	<b>Numero Reclami</b>	<b>%</b>
Altro	10	4,57%
Anatocismo	7	3,20%
Applicazione delle condizioni	32	14,61%
Aspetti organizzativi	1	0,46%
Comunicazioni e informazioni al cliente	19	8,68%
Condizioni	17	7,76%
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	1	0,46%
Esecuzione delle operazioni	106	48,40%
Frodi e smarrimenti	5	2,28%
Merito di credito o simili	6	2,74%
Segnalazione a Centrale Rischi	15	6,85%
<b>Totale</b>	<b>219</b>	<b>100,00%</b>



Esito reclami al 31.12.2017	n. reclami
Accolti	85
Rigettati	107
In istruttoria	27
<b>Totale</b>	<b>219</b>

