

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:

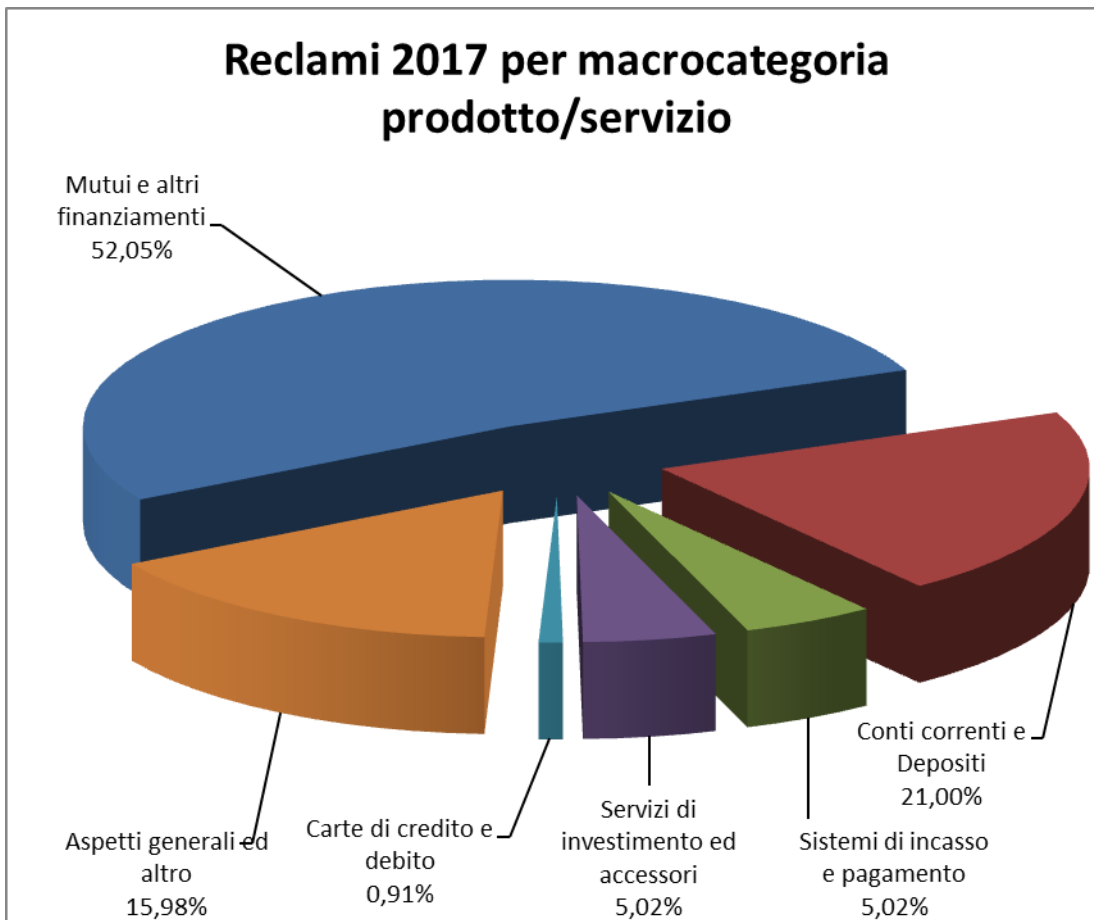
- N. 31 esposti Banca d'Italia
- N. 35 ricorsi ABF
- N. 3 ricorsi ACF

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 clienti¹.

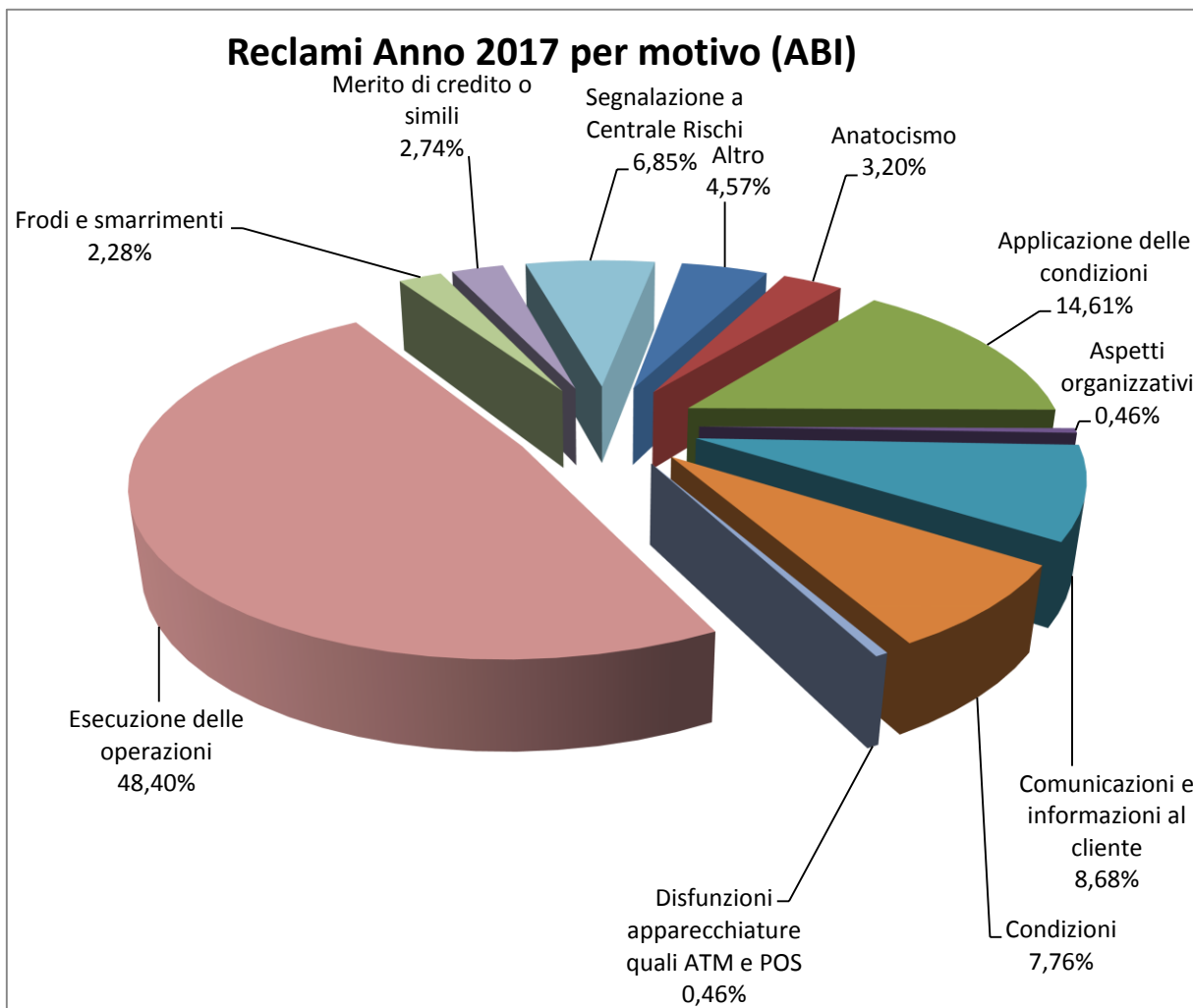
Nelle tabelle sintetiche e nei grafici sottostanti, sono rappresentati, in base alla classificazione ABI, i reclami pervenuti, suddivisi per macrocategoria prodotto/servizio, per motivo e per soluzione ricevuta:

¹ 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% |
| Totale reclami al 31.12.2017 | 219 | 100,00% |



| Reclami anno 2017 per motivo (Classificazione ABI) | Numero Reclami | % |
|---|-----------------------|----------------|
| 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% |
| Totale | 219 | 100,00% |



| Esito reclami al 31.12.2017 | n. reclami |
|-----------------------------|------------|
| Accolti | 85 |
| Rigettati | 107 |
| In istruttoria | 27 |
| Totale | 219 |

