

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2018**

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 2018.

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, registrati dall' 01.01.2018 al 31.12.2018 – in significativa riduzione rispetto a quelli registrati nel 2017 (n. 219) – sono risultati 170 e possono essere così suddivisi:

- N. 168 relativi all'attività bancaria
- N. 2 relativi alla prestazione di servizi di investimento

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

- N. 17 esposti Banca d'Italia
- N. 20 ricorsi ABF
- N. 0 ricorsi ACF

Si precisa, altresì, che dei suddetti 170 reclami, n. 137 sono pervenuti da clienti privati, n. 11 da clienti intermedi e n. 22 da altri clienti<sup>1</sup>.

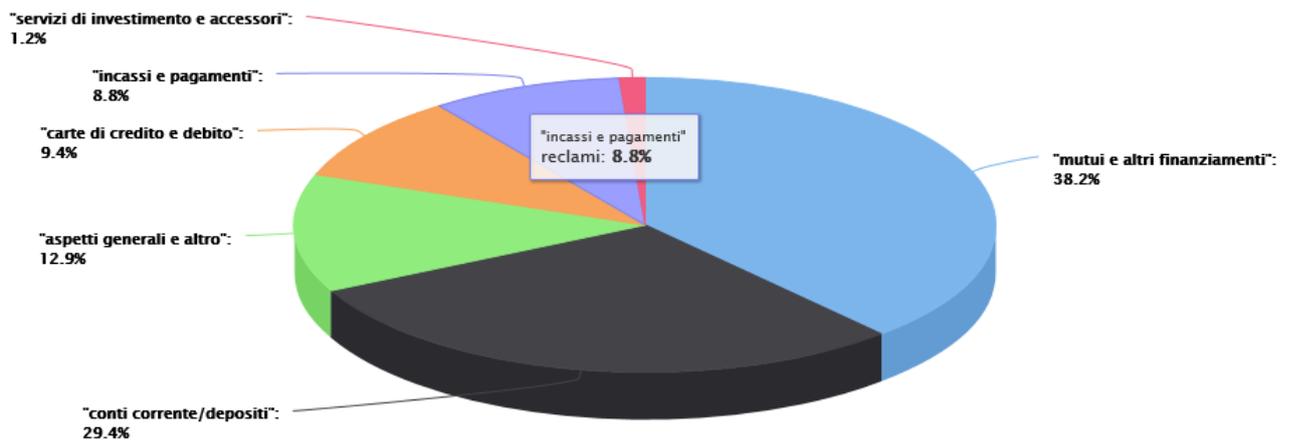
Nelle tabelle sintetiche e nei grafici sottostanti, sono rappresentati, in base alla classificazione ABI, i reclami pervenuti, suddivisi per macrocategoria prodotto/servizio, per motivo e per soluzione ricevuta:

---

<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.)

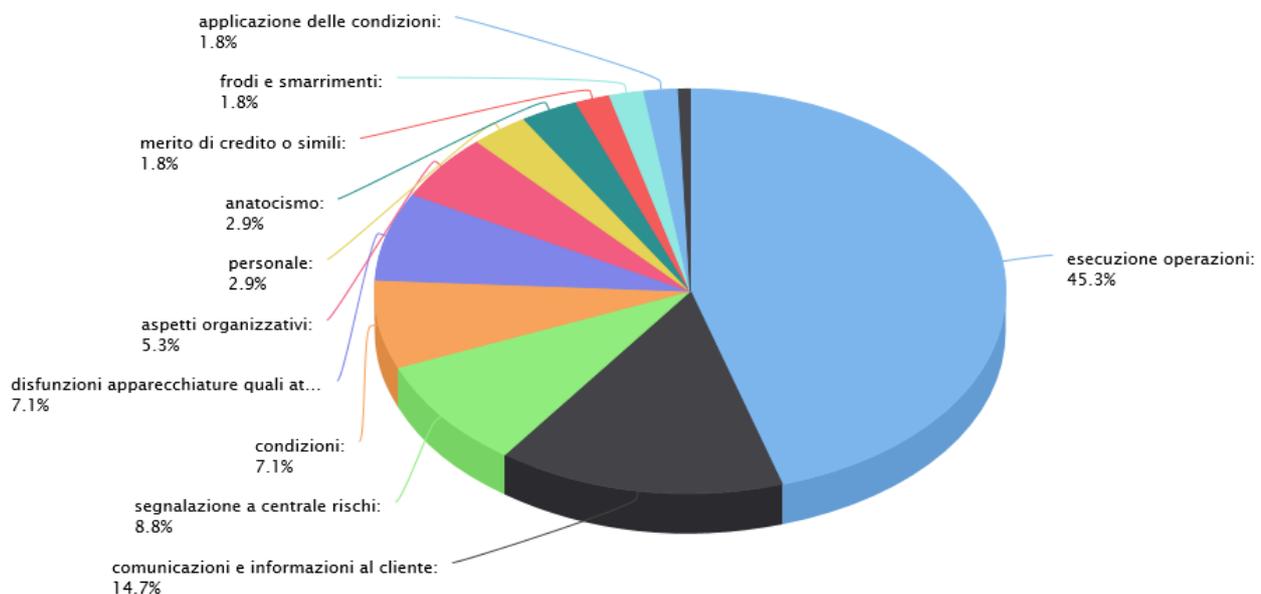
Reclami per macro categoria prodotto/servizio	n. reclami	% su totale reclami
Mutui e altri finanziamenti	65	38,2%
Conti correnti e Depositi	50	29,4%
Sistemi di incasso e pagamento	15	8,8%
Servizi di investimento ed accessori	2	1,2%
Carte di credito e debito	16	9,4%
Aspetti generali ed altro	22	12,9%
<b>Totale al 31.12.2018</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

RECLAMI PER MACRO PRODOTTO DELLA CONTESTAZIONE



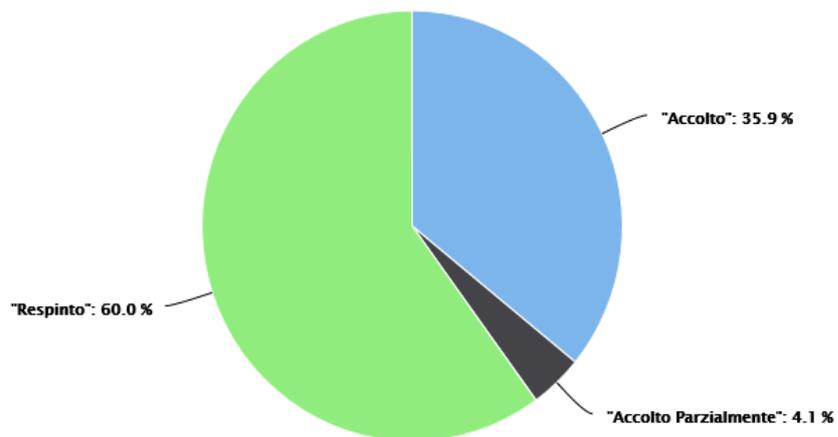
Reclami per motivo (Classif. ABI)	n. reclami	% su totale reclami
Altro	1	0,6%
Anatocismo	5	2,9%
Applicazione delle condizioni	3	1,8%
Aspetti organizzativi	9	5,3%
Comunicazioni e informazioni al cliente	25	14,7%
Condizioni	12	7,1%
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	12	7,1%
Esecuzione delle operazioni	77	45,3%
Frodi e smarrimenti	3	1,8%
Merito di credito o simili	3	1,8%
Personale	5	2,9%
Segnalazione a Centrale Rischi	15	8,8%
<b>Totale al 31.12.2018</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

Reclami per Motivo (ABI)



Reclami per soluzione	n. reclami
Accolti	56
Parzialmente accolti	6
Rigettati	96
In istruttoria	12
<b>Totale al 31.12.2018</b>	<b>170</b>

SOLUZIONE RECLAMI



*Il grafico rappresenta la ripartizione percentuale di tutti reclami definiti, ivi compresi quelli in istruttoria*