

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Di seguito viene riportato un prospetto sintetico, riassuntivo dei reclami pervenuti nell'anno 2015 conformemente da quanto previsto dalla sezione XI delle Disposizioni della Banca D'Italia del 29.7.2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti".

Scomposizione reclami per macro area come da classificazione A.B.I.	Anno 2015	% su totale reclami
C/C e operazioni di incasso e pagamento	1	20%
Finanziamenti e mutui	1	20%
Servizi di investimento ed accessori	3	60%
Altro	-	-
Totale	5	100%

Si precisa che la Banca ha trattato tutti i reclami pervenuti fornendo idonea risposta alla clientela; solo in un caso la risposta è stata fornita oltre i 30 giorni dalla ricezione. Di seguito è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nell'anno 2015.

Dettaglio gestione dei Reclami anno 2015	N. Reclami	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti	-	-
Non accolti	5	100%
In istruttoria al 31.12.2015	-	-
Totale	5	100%

Nello schema che segue è rappresentato lo sviluppo dei reclami non accolti.

Reclami non accolti	N. reclami	% su totale reclami non accolti
Tentativo di mediazione/contenzioso giudiziario	-	-
Definizione con transazione	-	-
Nessuna iniziativa da parte del cliente	5	100%
Totale	5	100%