

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2015

Si riporta di seguito una sintesi dei reclami pervenuti al nostro Istituto nell'anno 2015, così come richiesto dall'art. 3 sezione XI delle Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", da ultimo novellate con il provvedimento di Banca d'Italia del 15 luglio 2015.

Reclami pervenuti nel 2015:

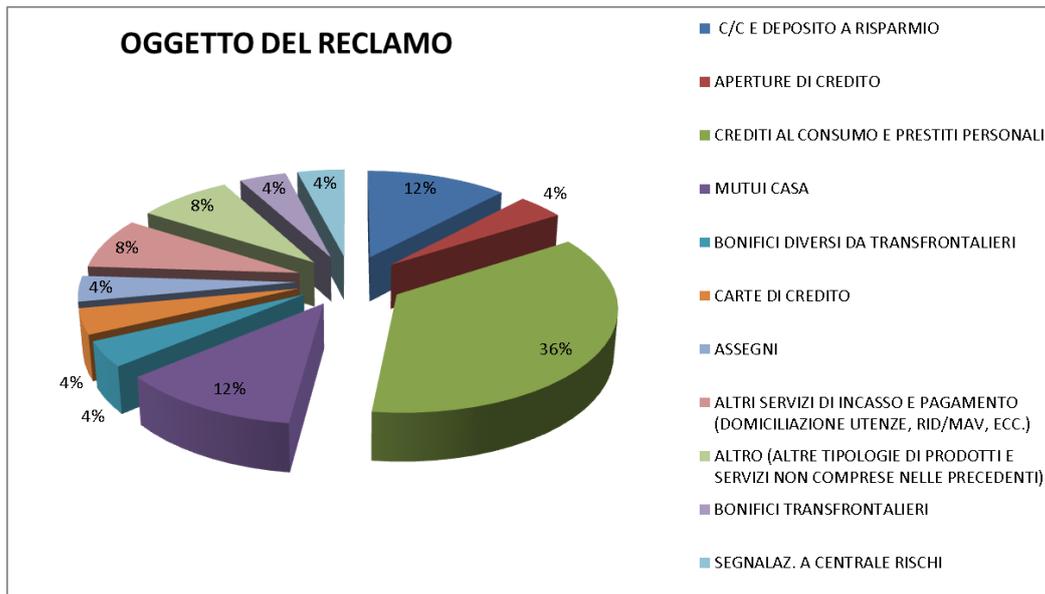
RECLAMI	ANNO 2015
Reclami Ordinari	25
Reclami su Strumenti Finanziari	0
Reclami su Prodotti Assicurativi	0
TOTALE RECLAMI	25

PRATICHE ADR	ANNO 2015
Ricorsi Ombudsman - Giurì Bancario	0
Ricorsi ABF	1
Ricorsi Camera di Conciliazione e Arbitrato CONSOB	0
Mediazioni e Negoziazioni	2
TOTALE PRATICHE ADR	3

Al 31 dicembre 2015 risultano pendenti 2 dei 25 reclami ricevuti nel corso dell'anno.

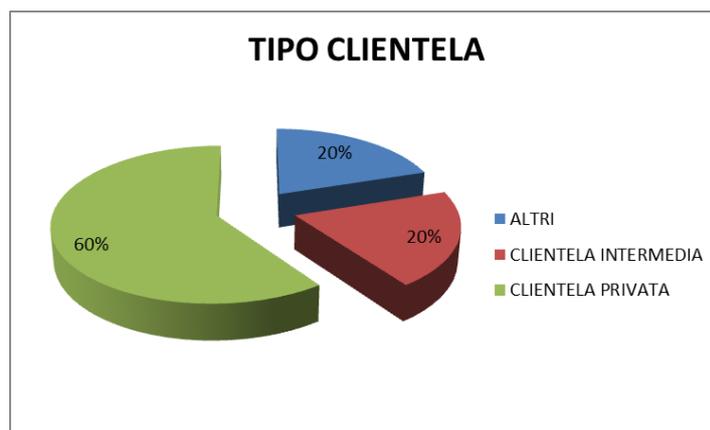
Reclami anno 2015 suddivisi in base all'oggetto:

OGGETTO DEL RECLAMO	ANNO 2015	%
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	3	12%
APERTURE DI CREDITO	1	4%
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	9	36%
MUTUI CASA	3	12%
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	1	4%
CARTE DI CREDITO	1	4%
ASSEGNI	1	4%
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO (DOMICILIAZIONE UTENZE, RID/MAV, ECC.)	2	8%
ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESSE NELLE PRECEDENTI)	2	8%
BONIFICI TRANSFRONTALIERI	1	4%
SEGNALAZ. A CENTRALE RISCHI	1	4%
TOTALE	25	100%



Reclami anno 2015 suddivisi in base al tipo di Clientela ABI¹:

TIPO CLIENTE ABI	ANNO 2015	%
ALTRI	5	20%
CLIENTELA INTERMEDIA	5	20%
CLIENTELA PRIVATA	15	60%
TOTALE	25	100%



¹ Cliente PRIVATO: Soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'Art. 3/A del D.lgs. 206 del 2005; rientra in questa categoria anche la clientela cosiddetta "intermedia" fra privati e imprese allorché agisca in qualità di "privato", cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta; Cliente INTERMEDIO: small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali); ALTRI: qualsiasi altra categoria di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni.
 (fonte: ABI – Istruzioni per Monitoraggio ABI sui reclami)