

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2016

Si riporta di seguito una sintesi dei reclami pervenuti al nostro Istituto nell'anno 2016, 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 30 Settembre 2016.

Reclami pervenuti nel 2016:

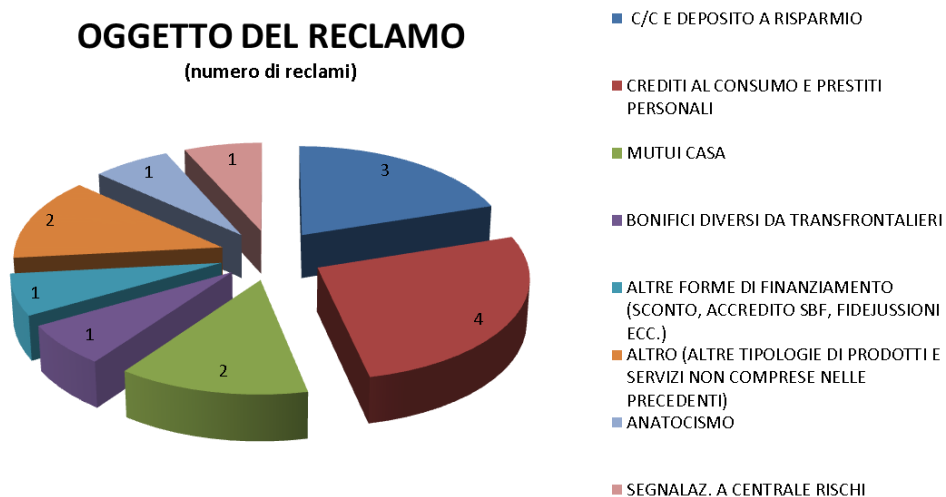
RECLAMI	ANNO 2016
Reclami Ordinari	16
Reclami su Strumenti Finanziari	0
Reclami su Prodotti Assicurativi	0
TOTALE RECLAMI	16

PRATICHE ADR	ANNO 2016
Ricorsi Ombudsman - Giurì Bancario	0
Ricorsi ABF	0
Ricorsi Camera di Conciliazione e Arbitrato CONSOB	0
Mediazioni/conciliazioni/negoziazioni	2
TOTALE PRATICHE ADR	2

Al 31 dicembre 2016 risultano pendenti 2 dei 16 reclami ricevuti nel corso dell'anno.

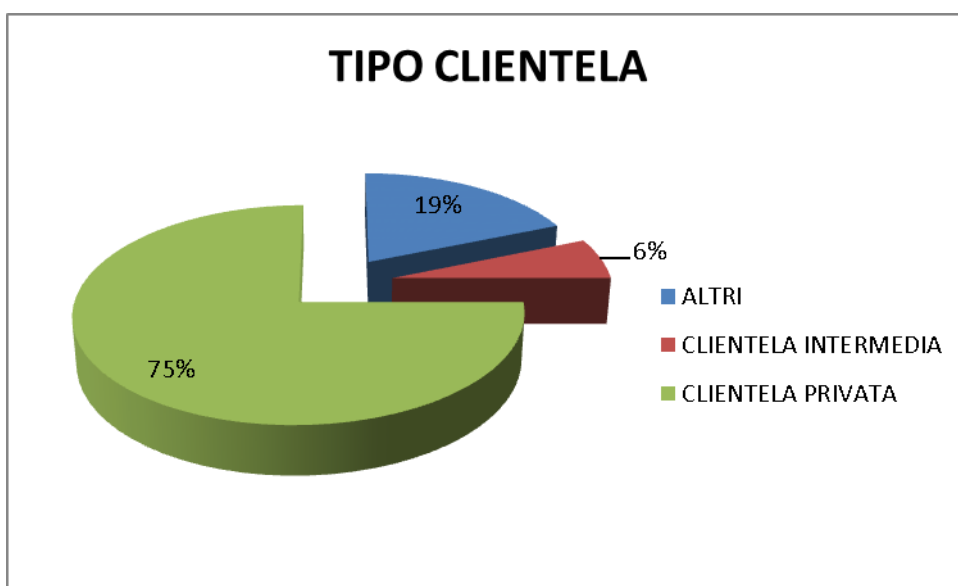
Per l'anno 2016 sono stati accolti 3 reclami su un totale di 16 reclami ricevuti.

Reclami anno 2016 suddivisi in base all'oggetto:



Reclami anno 2016 suddivisi in base al tipo di Clientela ABI¹:

TIPO CLIENTE ABI	ANNO 2016	%
ALTRI	3	19%
CLIENTELA INTERMEDIA	1	6%
CLIENTELA PRIVATA	12	75%
TOTALE	16	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 allorquando 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)