

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2017

Si riporta di seguito una sintesi dei reclami pervenuti al nostro Istituto nell'anno 2017, 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 3 Agosto 2017.

Reclami pervenuti nel 2017:

| RECLAMI | ANNO 2017 |
|--------------------------------------------|------------------|
| Reclami su operazioni e servizi bancari | 10 |
| Reclami in tema di servizi di investimento | 4 |
| Reclami su Prodotti Assicurativi | 0 |
| TOTALE RECLAMI | 14 |

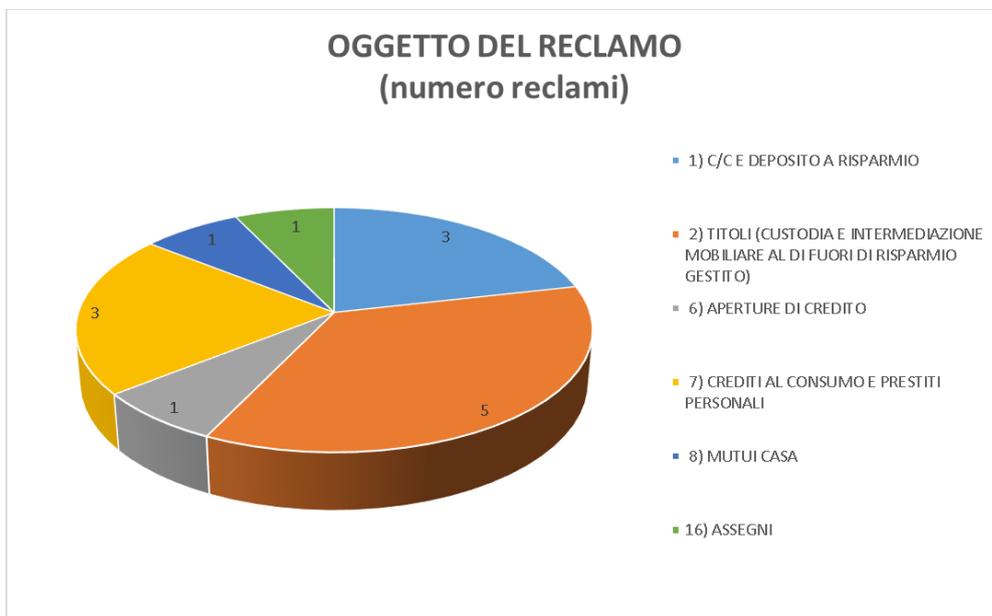
| CLIENTI CHE HANNO PRESENTATO PRATICHE ADR | ANNO 2017 |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Ricorsi ABF | 1 |
| Ricorsi ACF | 0 |
| Mediazioni/conciliazioni/negoziazioni | 4 |
| Citazioni legali/Udienze | 3 (2 dei quali hanno presentato anche tentativo di mediazione) |
| TOTALE CLIENTI CHE HANNO PRESENTATO PRATICHE ADR | 6 |

Relativamente a operazioni e servizi bancari, al 31 dicembre 2017 non risultano reclami pendenti e tutti i 10 reclami ricevuti sono stati respinti.

Per quanto attiene ai reclami in materia di servizi di investimento, al 31 dicembre 2017 risultano pendenti 2 dei 4 reclami ricevuti e, dei 2 per i quali è stata data risposta, 1 è stato accolto e 1 respinto.

Reclami anno 2017 suddivisi in base all'oggetto:

| OGGETTO DEL RECLAMO | ANNO 2017 | % |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| 1) C/C E DEPOSITO A RISPARMIO | 3 | 21% |
| 2) TITOLI (CUSTODIA E INTERMEDIAZIONE MOBILIARE AL DI FUORI | 5 | 36% |
| 6) APERTURE DI CREDITO | 1 | 7% |
| 7) CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI | 3 | 21% |
| 8) MUTUI CASA | 1 | 7% |
| 16) ASSEGNI | 1 | 7% |
| TOTALE | 14 | 100% |



Reclami anno 2017 suddivisi in base al tipo di Clientela ABI¹:

| TIPO CLIENTE ABI | ANNO 2017 | % |
|----------------------|-----------|-------------|
| CLIENTELA PRIVATA | 12 | 86% |
| CLIENTELA INTERMEDIA | 2 | 14% |
| ALTRI | 0 | 0% |
| TOTALE | 14 | 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)

