

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

Si riporta di seguito una sintesi dei reclami pervenuti al nostro Istituto nell'anno 2018, così come richiesto dall'art. 3 sezione XI delle Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari".

### *Reclami pervenuti nel 2018:*

<b>RECLAMI</b>	<b>ANNO 2018</b>
Reclami su operazioni e servizi bancari	10
Reclami in tema di servizi di investimento	29
Reclami su Prodotti Assicurativi	0
<b>TOTALE RECLAMI</b>	<b>39</b>

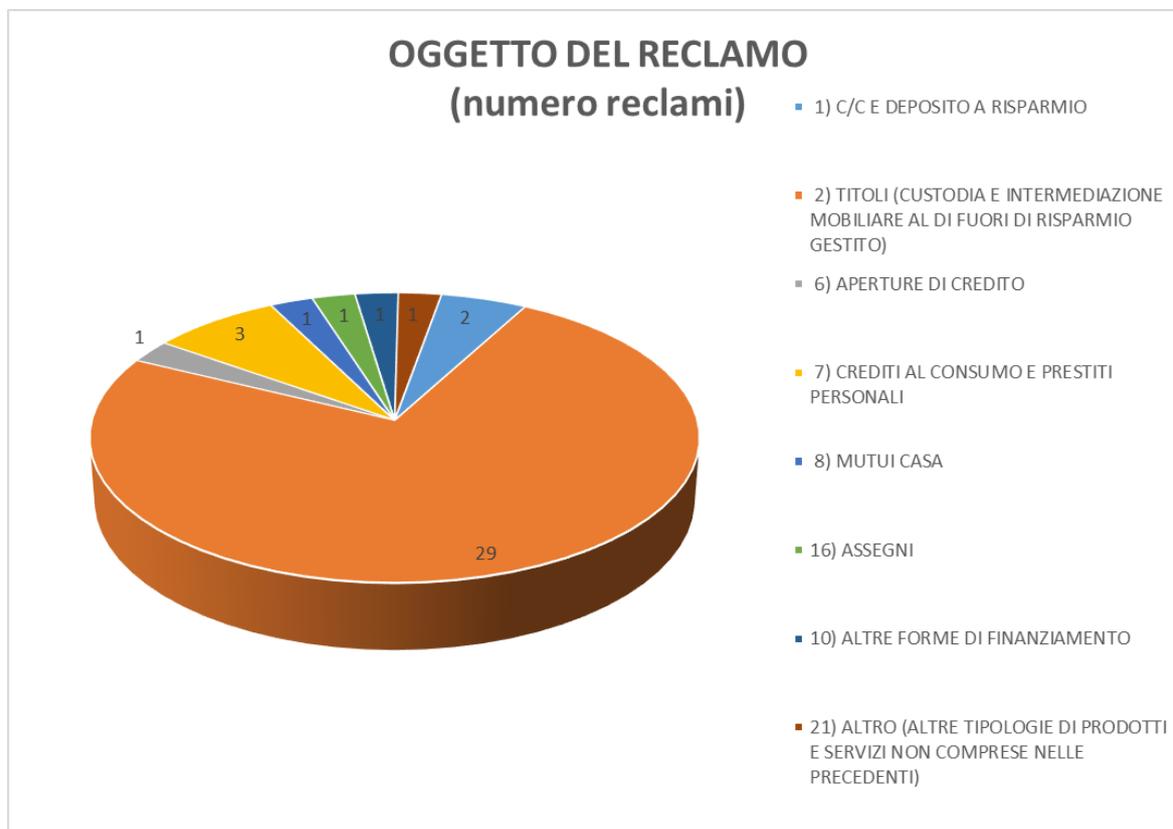
<b>CLIENTI CHE HANNO PRESENTATO PRATICHE ADR</b>	<b>ANNO 2018</b>
Ricorsi ABF	3
Ricorsi ACF	1
Mediazioni/conciliazioni/negoziazioni	1
Citazioni legali/Udienze	1
<b>TOTALE CLIENTI CHE HANNO PRESENTATO PRATICHE ADR</b>	<b>6</b>

Relativamente a operazioni e servizi bancari, al 31 dicembre 2018 non risultano reclami pendenti: 5 sono stati respinti e 5 accolti.

Per quanto attiene ai reclami in materia di servizi di investimento, al 31 dicembre 2018 risultano pendenti 4 dei 29 reclami ricevuti e, dei 25 per i quali è stata data risposta, sono stati tutti respinti.

### *Reclami anno 2018 suddivisi in base all'oggetto:*

<b>OGGETTO DEL RECLAMO</b>	<b>ANNO 2018</b>	<b>%</b>
1) C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	2	5%
2) TITOLI (CUSTODIA E INTERMEDIAZIONE MOBILIARE AL DI FUORI	29	74%
6) APERTURE DI CREDITO	1	3%
7) CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	3	8%
8) MUTUI CASA	1	3%
16) ASSEGNI	1	3%
10) ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO	1	3%
21) ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESSE NELLE PRECEDENTI)	1	3%
<b>TOTALE</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>



*Reclami anno 2018 suddivisi in base al tipo di Clientela ABI<sup>1</sup>:*

TIPO CLIENTE ABI	ANNO 2018	%
CLIENTELA PRIVATA	36	92%
CLIENTELA INTERMEDIA	3	8%
ALTRI	0	0%
<b>TOTALE</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> 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)

## TIPO CLIENTELA

