

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi ai servizi bancari e finanziari per l'anno 2017

(Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche:

*"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari –
Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")*

Le disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (Sezione XI - Par. 3), prevedono che, annualmente, venga redatto e reso pubblico sul sito internet aziendale un documento di rendiconto, sull'attività di gestione dei reclami ricevuti concernenti le operazioni ed i servizi bancari e finanziari offerti dall'Istituto.

Qui di seguito viene riportato il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nel corso dell'anno 2017:

Reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari			
Anno 2017			
Reclami ricevuti	n. 11	Reclami accolti	n. 2
		Reclami accolti parzialmente	n. 1
		Reclami non accolti	n. 8
		Reclami istruttoria al 31/12/2017	-

Relativamente ai suddetti reclami ricevuti, si evidenziano le seguenti ulteriori informazioni:

Reclami suddivisi per tipologia di cliente	
Reclami ricevuti da Consumatori	n. 7
Reclami ricevuti da Clientela al Dettaglio	n. 4

Reclami suddivisi per tipologia di servizio bancario o finanziario	
Conti Correnti e Depositi a Risparmio	n. 3
Mutui e altre forme di finanziamento	n. 1
Carte di Credito	n. 2
Deposito e custodia titoli	n. 1
Servizi d'Investimento	n. 1
Altro	n. 3

Reclami suddivisi per tipologia di causa	
Esecuzione delle operazioni	n. 3
Applicazione degli interessi	n. 1
Applicazione di altre condizioni economiche	n. 2
Comunicazioni ed informazioni al cliente	n. 2
Disfunzioni apparecchi Atm/Pos	n. 2
Altro	n. 1

