

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi ai servizi bancari, finanziari e assicurativi per l'anno 2018

(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 2018:

| Reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari, finanziari e assicurativi | | | |
|---|-------|--------------------------------------|-------|
| Anno 2018 | | | |
| Reclami ricevuti | n. 14 | Reclami accolti | n. 4 |
| | | Reclami accolti parzialmente | - |
| | | Reclami non accolti | n. 10 |
| | | Reclami istruttoria al 31/12/2018 | - |

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

| Reclami suddivisi per tipologia di cliente | |
|---|-------|
| Reclami ricevuti da Consumatori | n. 11 |
| Reclami ricevuti da Clientela al Dettaglio | n. 3 |

| Reclami suddivisi per tipologia di servizio bancario, finanziario o assicurativo | |
|---|------|
| Mutui e altre forme di finanziamento, Garanzie | n. 4 |
| Conti Correnti e Depositi a Risparmio | n. 2 |
| Altro – Segnalazione a Centrale rischi | n. 2 |
| Servizi d'Investimento | n. 1 |
| Intermediazione Assicurativa | n. 1 |
| Altro | n. 4 |

| Reclami suddivisi per tipologia di causa | |
|--|------|
| Esecuzione delle operazioni | n. 5 |
| Applicazione degli interessi / condizioni economiche | n. 2 |
| Comunicazioni ed informazioni al cliente | n. 2 |
| Segnalazione a Centrale rischi | n. 2 |
| Altro | n. 3 |