

## RENDICONTO RECLAMI AL 31.12.2014

Il Direttore riferisce che le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”, prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Pertanto, il Direttore riporta il tabulato dei reclami pervenuti all'ufficio Reclami della nostra Banca da parte della Clientela nel periodo **01/01/2014 – 31/12/2014** relativi a prodotti e servizi offerti.

<b>PERIODO DI RIFERIMENTO 2014</b>			
<b>Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo 01/01/2014 - 31/12/2014</b>		<b>5</b>	
<b>NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO</b>			
<b>Fascia di clientela interessata</b>	<b>Conti correnti - D/R</b>		<b>3</b>
		clienti al dettaglio <sup>1</sup>	3
		altri clienti	0
	<b>Servizi di incasso (RLBA, MAV, RID e FRECCIA)</b>		<b>1</b>
		clienti al dettaglio <sup>1</sup>	1
		altri clienti	0
	<b>Mutui e altre forme di finanziamento</b>		<b>0</b>
	clienti al dettaglio <sup>1</sup>	0	
	altri clienti	0	
<b>Motivi del reclamo</b>	<b>Conti correnti – D/R</b>		<b>3</b>
		Esecuzione operazioni	0
		Applicazione condizioni	3
		Aspetti organizzativi	0
		Altro	0
	<b>Servizi di incasso (RLBA, MAV, RID e FRECCIA)</b>		<b>1</b>
		Esecuzione operazioni	1
		Applicazione condizioni	0
		Aspetti organizzativi	0
		Altro	0
	<b>Mutui e altre forme di finanziamento</b>		<b>1</b>
		Esecuzione operazioni	0
		Applicazione condizioni	1
	Aspetti organizzativi	0	
	Altro	0	

<sup>1</sup> Clienti al dettaglio: ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore ai 2 milioni di euro.

Dei n. 5 reclami pervenuti n.4 non sono stati accolti, n. 1 è stato risolto a favore del cliente.

Nel complesso dei reclami ricevuti sono stati presentati n. 3 istanze di conciliazione presso Organismi di Conciliazione.

Ai fini statistici, si segnala che è pervenuto un ulteriore reclamo avente ad oggetto i prodotti collocati dalla Banca. Tale segnalazione è stata tempestivamente trasmessa per competenza all'Uffici Reclami – Iccrea Banca SpA.

Il Direttore evidenzia, altresì, che la Banca non ha ricevuto nel corso del 2014 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.

**Il Cda, preso atto del rendiconto reclami relativo all'anno 2014, delibera di dar seguito alla pubblicazione dello stesso sul sito internet della Banca.**