

## RENDICONTO RECLAMI 2017

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 01/01/2017 – 31/12/2017 relativi a prodotti e servizi offerti.

<b>PERIODO DI RIFERIMENTO 2017</b>			
<b>Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo 01/01/2017 - 31/12/2017</b>			
<b>NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO</b>			
<b>Fascia di clientela interessata</b>	<b>Conti correnti - D/R</b>		
		clienti al dettaglio <sup>1</sup>	
		altri clienti	
	<b>Servizi di incasso (RLBA, MAV, RID e FRECCIA)</b>		
		clienti al dettaglio <sup>1</sup>	1
		altri clienti	
	<b>Mutui e altre forme di finanziamento</b>		
		clienti al dettaglio <sup>1</sup>	
<b>Motivi del reclamo</b>	<b>Conti correnti - D/R</b>		
		Esecuzione operazioni	
		Applicazione condizioni	
		Aspetti organizzativi	
		Altro	
	<b>Servizi di incasso (RLBA, MAV, RID e FRECCIA)</b>		
		Esecuzione operazioni	1
		Applicazione condizioni	
		Aspetti organizzativi	
		Altro	
	<b>Mutui e altre forme di finanziamento</b>		
		Esecuzione operazioni	
		Applicazione condizioni	
		Aspetti organizzativi	
		Altro	

<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.

Il reclamo pervenuto non è stato accolto. Il reclamante non ha presentato l'istanza di conciliazione presso Organismi di Conciliazione.

Il Direttore evidenzia, altresì, che la Banca non ha ricevuto nel corso del 2017 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.