

## **RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2017**

Le disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

La corretta trattazione dei reclami costituisce per la Banca un obiettivo prioritario per una soddisfacente relazione con la clientela ed uno strumento per individuare eventuali criticità e migliorare la qualità dei servizi resi.

Nel corso del 2017 sono pervenuti nr. 36 reclami suddivisi tra contestazioni sui servizi bancari e finanziari (cosiddetti ABI) e sui servizi di investimento e servizi accessori (cosiddetti CONSOB), come riassunto nella sottostante tabella.

	<b>2017</b>	
	Pervenuti	% su totale reclami
Servizi bancari e finanziari (ABI)	35	97.78 %
Servizi di investimento e servizi accessori (Consob)	1	2.22 %
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100 %</b>

Relativamente ai reclami c.d. ABI, i dati riguardano la categoria "mutui ed altri finanziamenti", mentre relativamente ai reclami c.d. Consob, i dati riguardano la categoria "negoiazione c/proprio".

Nella seguente tabella viene riportata la composizione dei reclami pervenuti nel 2017 ed il risultato di quelli evasi, con indicazione del relativo esito:

<b>Categorie reclami</b>	<b>Reclami definiti nel 2017</b>					
	<b>Nr. Pervenuti</b>	<b>Evasi</b>	<b>Accolti</b>	<b>%</b>	<b>Non accolti</b>	<b>%</b>
Servizi bancari e finanziari (mutui ed altri finanziamenti)	35	35	5	14.29%	30	85.71%
Servizi di investimento e servizi accessori (negoiazione in c/proprio)	1	1	0	0%	1	100%
<b>TOTALE</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>5</b>	<b>13.89%</b>	<b>31</b>	<b>86.11%</b>

Le principali motivazioni alla base dei reclami sono evidenziate nella seguente tabella:

Motivazioni reclami	Reclami pervenuti nel 2017	
	Nr. Pervenuti	% su totale reclami pervenuti
CRIF (Segnalazioni varie in CR)	5	13.88%
Anatocismo, Usura e Trasparenza	14	38.9%
Applicazione delle condizioni	5	13.88%
Comportamenti del personale	0	0%
Altre motivazioni	12	33.33%
<b>TOTALE</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

La Banca mette a disposizione della clientela, sia sul sito Internet che presso la sede ed i locali aperti al pubblico, la "policy" sulla trattazione dei reclami, allo scopo di fornire idonea informativa sulle modalità, condizioni e tempistiche per la presentazione e la trattazione dei reclami, nonché sulla possibilità di ricorrere ai sistemi stragiudiziali delle controversie cui la Banca aderisce, con particolare riferimento all'Arbitro Bancario Finanziario e al Conciliatore Bancario Finanziario, con indicazione dei rispettivi recapiti (indirizzi, numeri di telefono, sito internet).

Ulteriori informazioni sono riportate nel sito Internet della Banca, nelle sezioni dedicate ai Reclami e alla Trasparenza, dove è possibile, inoltre, scaricare in formato pdf la Guida pratica all'ABF, e nelle quali è disciplinato il funzionamento dei sistemi di risoluzione delle controversie, specificando altresì i casi in cui è possibile proporre ricorso e le modalità da seguire.