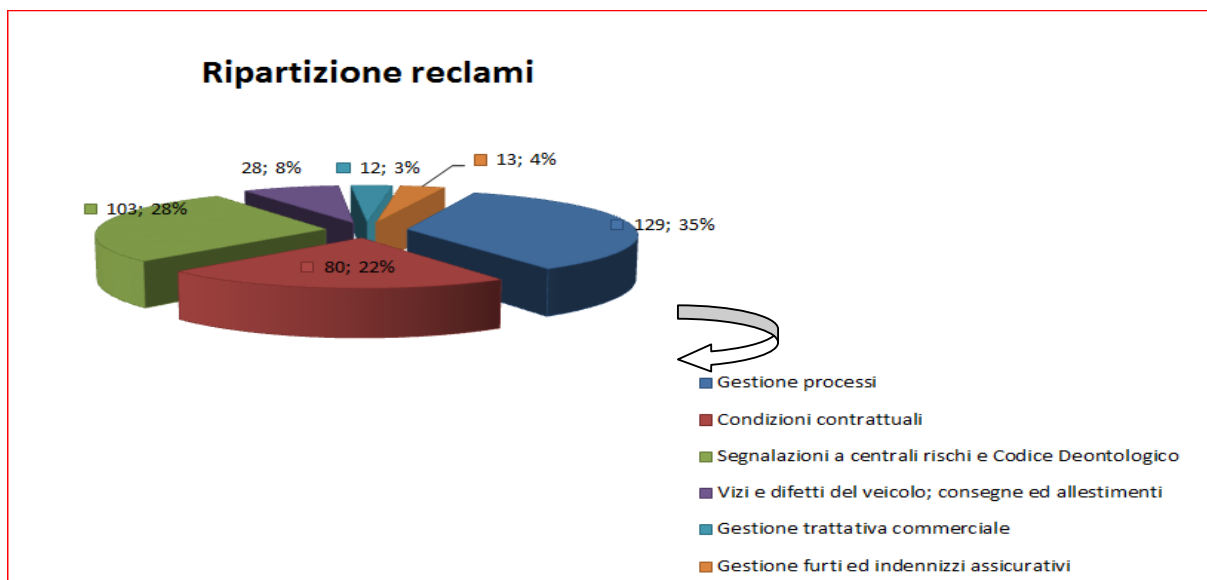


## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI E CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

### Rendiconto della gestione dei reclami anno 2014: Reclami pervenuti n. 365

In merito alla trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari offerti alla Clientela ed in piena osservanza delle disposizioni impartite da Banca d'Italia, pubblichiamo il rendiconto relativo all'attività di gestione dei reclami intervenuta per l'anno 2014.

Il grafico seguente riporta la sintesi de reclami pervenuti e l'evidenza del motivo che li ha prodotti.



### Dettaglio Reclami:

Motivo	Numero	% sul totale
Gestione processi standard	129	35
Condizioni contrattuali	80	22
Segnalazioni a Centrali Rischi e Codice Deontologico	103	28
Vizi e difetti del veicolo; consegne ed allestimenti	28	8
Gestione trattativa commerciale	12	3
Gestione Furti ed indennizzi assicurativi	13	4
<b>TOTALE</b>	<b>365</b>	<b>100</b>

<b>Esito</b>	<b>Numero</b>	<b>% sul totale</b>
Reclamo standard totalmente risolto a favore del Cliente	119	32
Reclamo parzialmente risolto a favore del Cliente	11	3
Reclamo non accolto	235	65
<b>TOTALE</b>	<b>365</b>	<b>100</b>

**Dettaglio dei reclami/esposti pervenuti per il tramite di Organi di Vigilanza o Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie:**

<b>Organismo</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>	<b>Esito</b>
Associazioni Consumatori	01	0	<i>Accolte le ns motivazioni</i>
Arbitro Bancario Finanziario	02	0	<i>Accolte le ns motivazioni</i>

