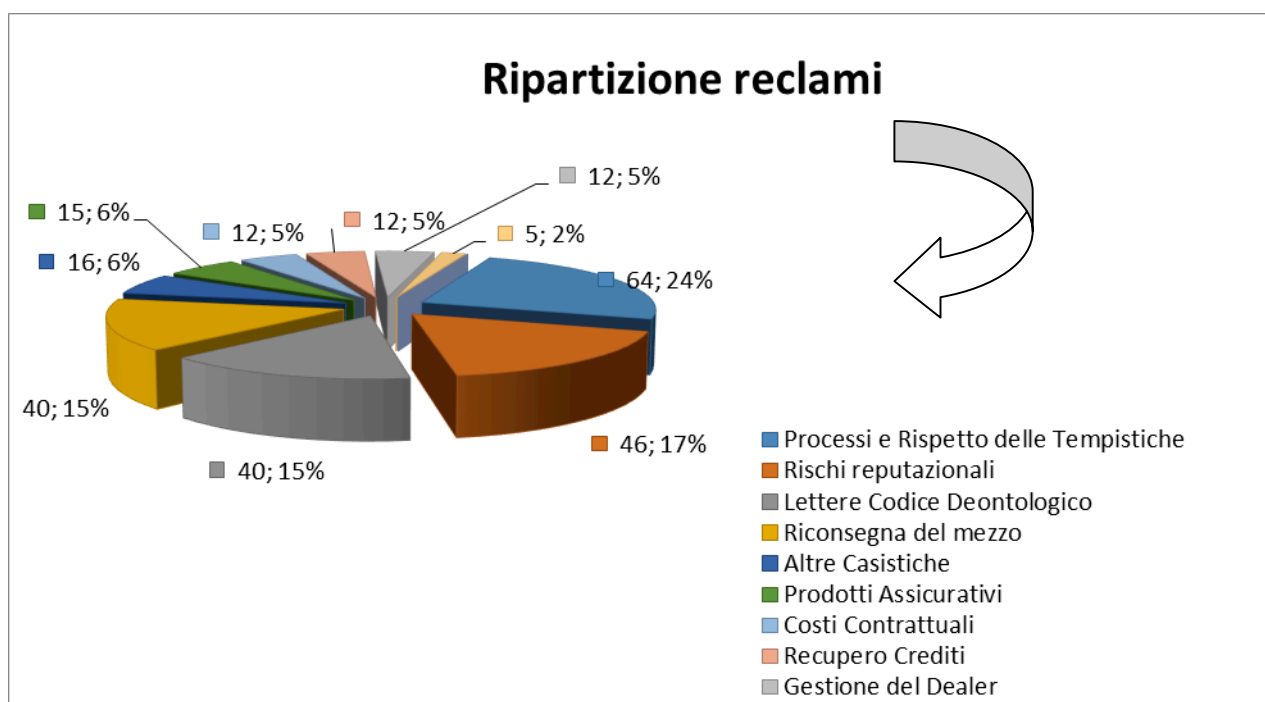


TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI E CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Rendiconto della gestione dei reclami anno 2016: Reclami pervenuti n. 262

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 2016.

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



Dettaglio Reclami:

Descrizione Reclamo	N°.	Non Accolti	Parzialmente Accolti	Accolti
Processi e Rispetto delle Tempistiche	64	46	2	16
Rischi Reputazionali	46	23	2	21
Lettere Codice Deontologico	40	9	-	31
Riconsegna del Mezzo	40	36	3	1
Altre Casistiche	16	15	-	1
Prodotti Assicurativi	15	10	2	3
Costi Contrattuali	12	12	-	-
Recupero Crediti	12	9	-	3
Gestione del Dealer	12	8	-	4
Superamento Tasso Soglia	5	5	-	-
Totale	262	173	9	80



Esito	Numero	% sul totale
Reclamo standard totalmente risolto a favore del Cliente	80	31
Reclamo parzialmente risolto a favore del Cliente	9	3
Reclamo non accolto	173	66
TOTALE	262	100

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

Organismo	Numero	Esito
Associazioni Consumatori	10	<i>Accolte ns. motivazioni</i>
Arbitro Bancario Finanziario	Zero	=====

