

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2018

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 29/7/2009

“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti dalla Banca.

Il tema dei reclami riveste per la Banca estrema rilevanza in quanto fonte di preziose informazioni per migliorare la qualità del servizio erogato, favorendo il mantenimento di una corretta relazione con il cliente, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche reputazionali.

NUMERO DI RECLAMI PER TIPOLOGIA DEL PRODOTTO	ANNO 2018
Altro	11
Antiriciclaggio	1
Apertura di credito in conto corrente	2
Assegni	3
Conti Correnti	4
Servizi di investimento e assicurazioni	4
Totale	25

NUMERO DI RECLAMI PER OGGETTO DEL RECLAMO	ANNO 2018
Altro	3
Anatocismo	3
Applicazione delle condizioni	1
Aspetti organizzativi	2
Comunicazioni ed informazioni al cliente	10
Esecuzione delle operazioni	6
Totale	25

Le informazioni sulle procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet della banca, nella sezione trasparenza.