

### Prospetto annuo reclami relativi ai servizi bancari e finanziari

Ai sensi delle nuove disposizioni in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari –correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” viene di seguito riportato il rendiconto sull’attività di gestione dei reclami svolta nel 2016. Il prospetto non tiene conto degli eventuali reclami relativi alla prestazione dei servizi di investimento, che vengono trattati nell’ambito della relazione prevista ai sensi del Titolo II, art. 16 del Regolamento congiunto Banca d’Italia e Consob del 29 ottobre 2007. Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2016.

<b>PRODOTTO</b>	<b>N.r Reclami</b>	<b>% sul Totale dei Reclami</b>	<b>Numero Reclami Chiusi</b>	<b>Numero Reclami in essere al 31/12/2016</b>
Conti correnti		75%	100%	0
Depositi a risparmio				
Apertura di credito c/c				
Credito al consumo				
Prestiti personali				
Mutui casa				
Crditi speciali (Fondiaro, Agrario, ecc)				
Altre forme di finanziamento (inclusi anche medio/lungo termini, leasing e factoring)				
Bonifici nazionali				
Bonifici transfrontalieri area “Sepa”				
Bonifici transfrontalieri Resto del Mondo				
Stipendi/pensioni (accredito/addebito)				
Carte di credito –con pagamento a saldo				
Carte di credito-con pagamento rateizzati(revolving)				
Carte di debito per prelevamento contanti(BANCOMAT)				
Carte di debito per trasferimento fondi(POS)				
Carte Prepagate				
Assegni				
Effetti/Riba				
Altri servizi di incasso e pagamento - RID				
Altri servizi di incasso e pagamento- MAV				

Aderente al fondo di garanzia dei depositanti del  
credito cooperativo ed al fondo nazionale di garanzia

Altri servizi di incasso e pagamento-Tesorerie				
Altri servizi di incasso e pagamento- Tributi /F24				
Altri servizi di incasso e pagamento-Cassa continua e gestione contante				
Servizio estero-Unione Europea				
Servizio estero-Resto del mondo				
Sito internet				
Altro	1	25%	100%	0

Al 31 dicembre 2016 tutti i reclami sono stati chiusi.