

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2016

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2016 con la seguente ripartizione:

**a) totale reclami pervenuti nel periodo n. 22**

*di cui:*

<i>Accolti/Parzialmente accolti</i>	<i>n. 9 (41%)</i>
<i>Respinti</i>	<i>n. 12 (55%)</i>
<i>Ritirati dai clienti</i>	<i>n. 1 (4%)</i>
<i>In corso di trattazione</i>	<i>n. 0</i>
<b>Totale</b>	<b>n. 22 (100%)</b>

**b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)**

- Conti correnti e Depositi a risparmio	n. 3 (14%)
- Mutui e altre forme di finanziamento	n. 7 (32%)
- Bonifici	n. 1 (5%)
- Assegni	n. 0
- Domiciliazione utenze	n. 1 (5%)
- Altro	n. 10 (45%)
<b>Totale</b>	<b>n. 22 (100%)</b>

**c) Reclami suddivisi per natura della controversia**

- Esecuzione di operazioni	n. 6 (27%)
- Applicazione delle condizioni	n. 10 (46%)
- Frodi e smarrimenti	n. 2 (9%)
- Comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 4 (18%)
<b>Totale</b>	<b>n. 22 (100%)</b>

**Reclami sfociati in procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*) n. 5**