



## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2017

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

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

di cui :

Accolti/ Parzialmente accolti	n. 2 (13%)
Respinti	n. 9 (56%)
Ritirati dai clienti	n. 2 (13%)
Irricevibili	n.3 (18%)
In caso di trattazione	n. 0
Totale	n. 16 (100%)

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

- Conti correnti e Depositi a risparmio	n. 3 (18%)
- Mutui e altre forme di finanziamento	n. 1 (8%)
- Strumenti di pagamento	n. 9 (56%)
- Altro (usura)	n. 3 (18%)
Totale	n. 16 (100%)

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

- Esecuzione di operazioni	n. 7 (44%)
- Applicazione delle condizioni	n. 6 (37%)
- Frodi e smarrimenti	n. 2 (13%)
- Comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 1 (6%)
Totale	n. 16 (100%)