

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI**

**ANNO 2018**

Le Disposizioni di Vigilanza del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2018 con la seguente ripartizione:

**a) Totale reclami pervenuti nel periodo n. 16 (fig.1)**

di cui :

Accolti/ Parzialmente accolti	n. 6 (38%)
Respinti	n. 9 (56%)
Irricevibili	n.1 (6%)
Totale	n. 16 (100%)

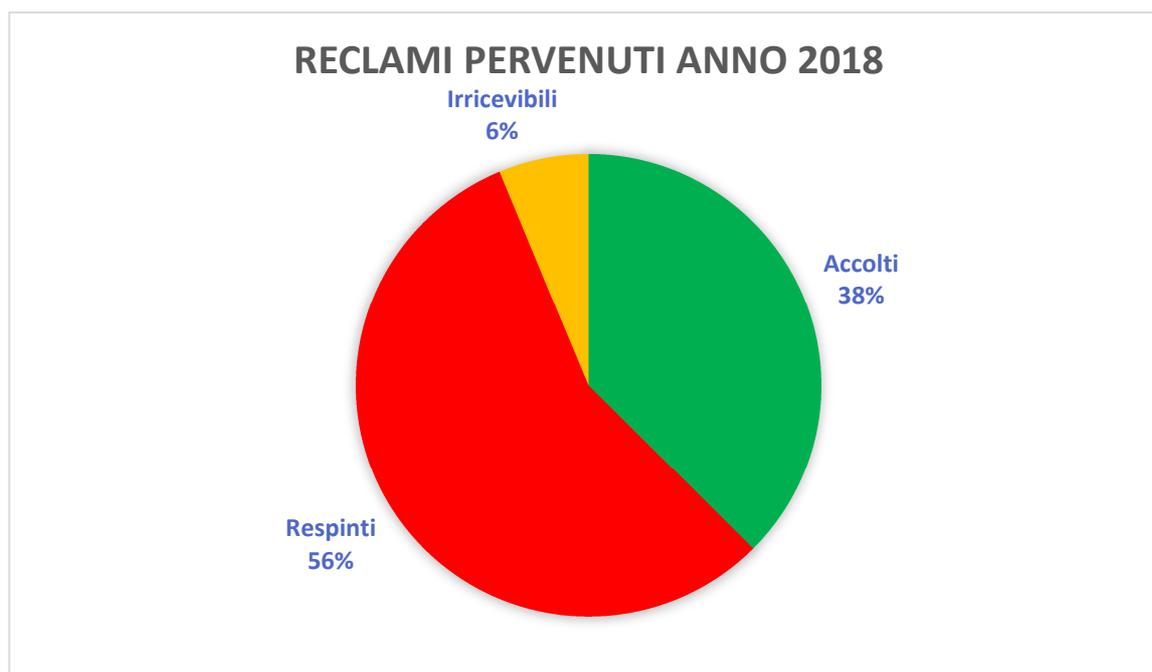


Figura 1

**b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio) (fig.2)**

- Conti correnti e Depositi a risparmio	n. 4 (25%)
- Mutui e altre forme di finanziamento	n. 1 (6%)
- Strumenti di pagamento	n. 4 (25%)
- Altro (usura; segnalazione CRIF, CR...)	n. 7 (44%)
Totale	n. 16 (100%)

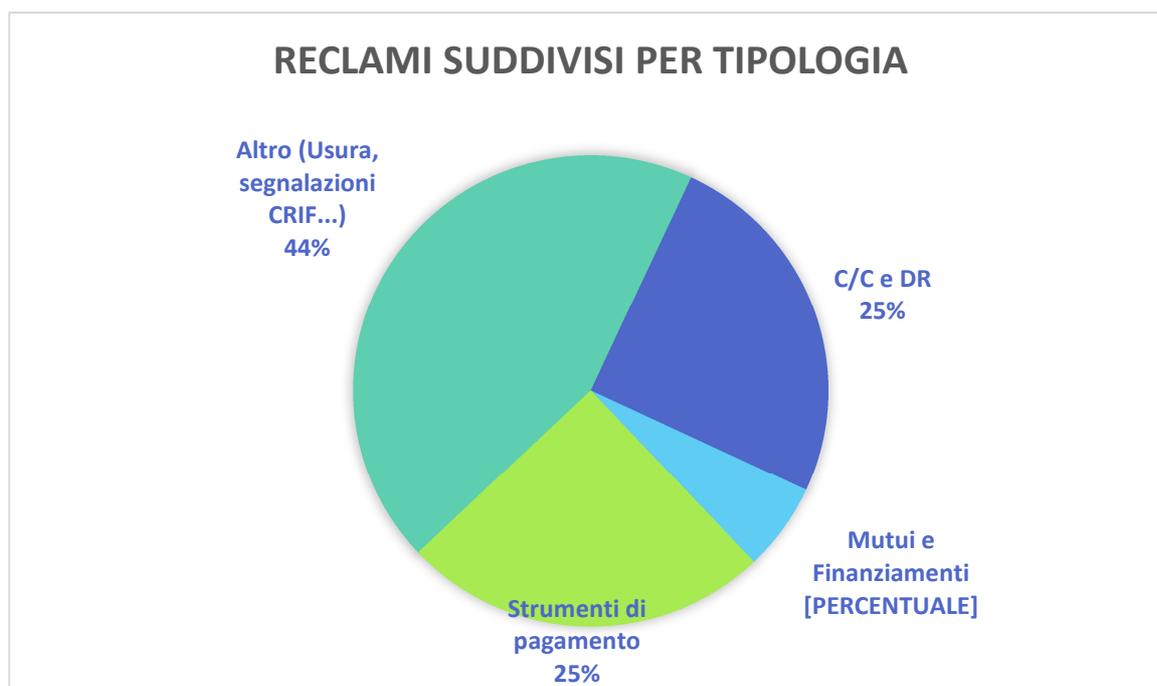


Figura 2

**c) Reclami suddivisi per natura della controversia (fig.3)**

- Esecuzione di operazioni	n. 6 (38%)
- Applicazione delle condizioni	n. 4 (25%)
- Frodi e smarrimenti	n. 2 (12%)
- Comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 4 (25%)
<b>Totale</b>	<b>n. 16 (100%)</b>

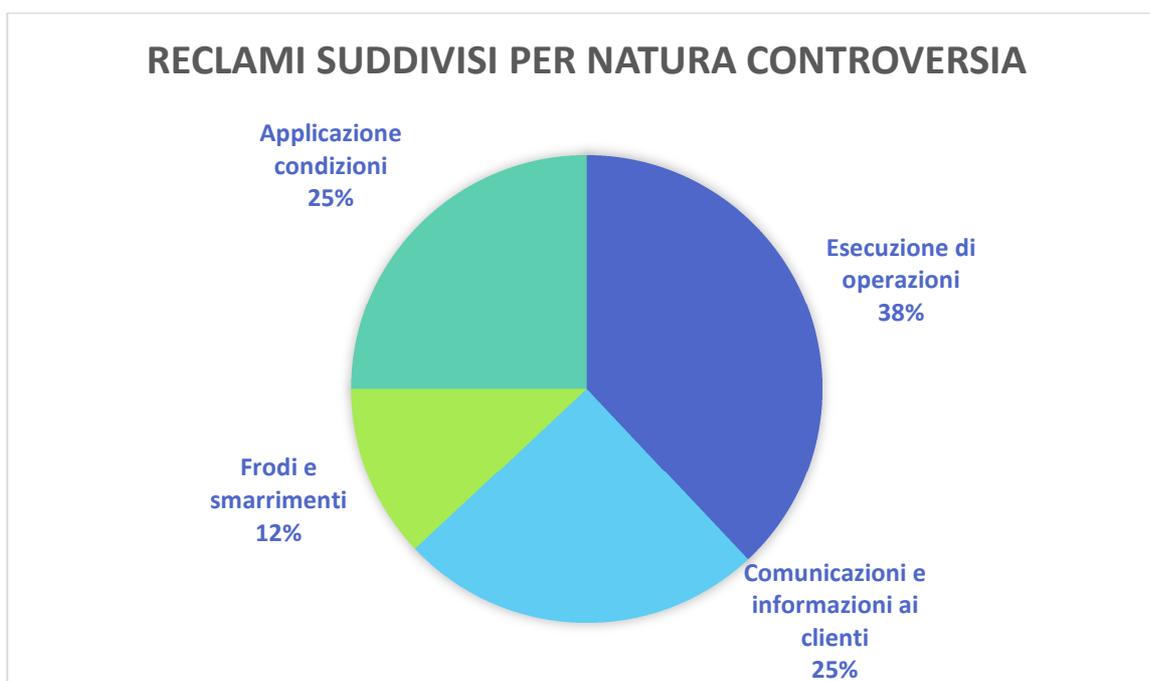


Figura 3