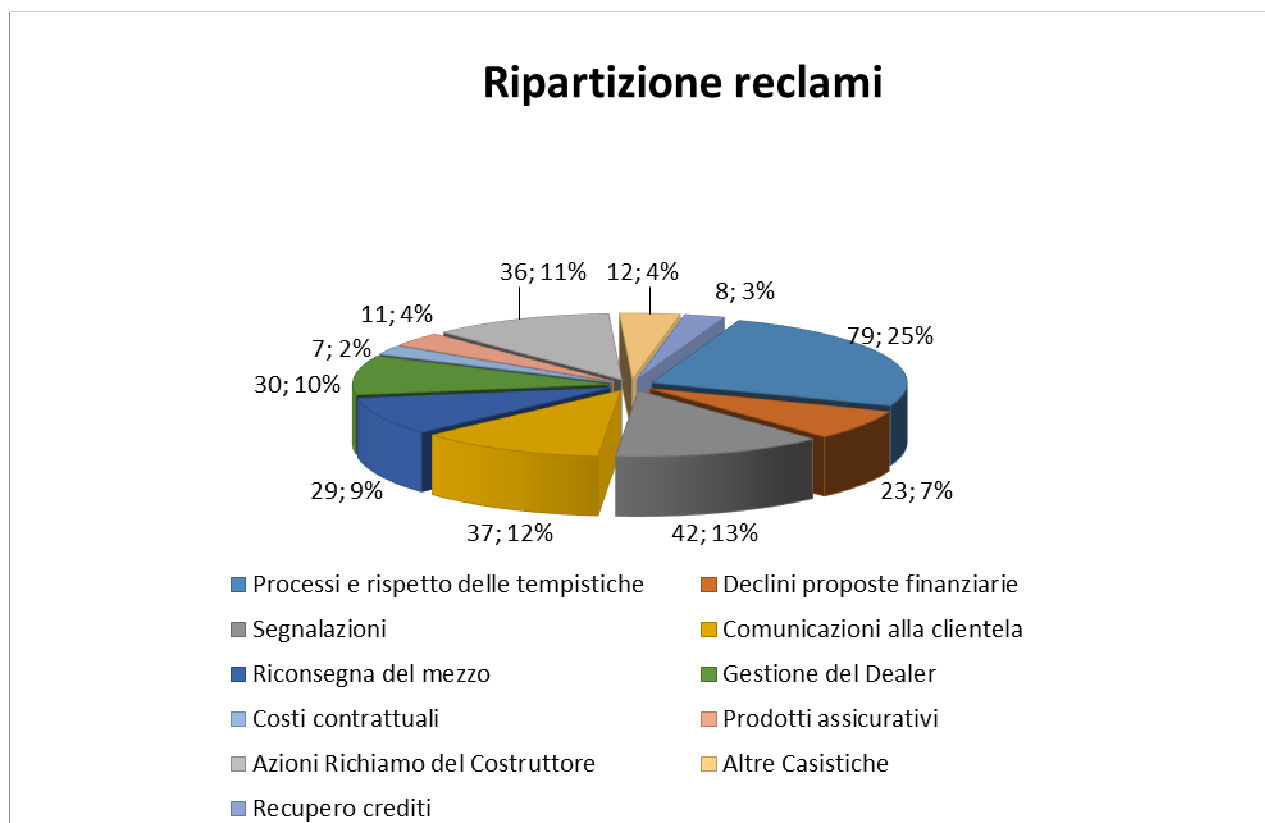


## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI E CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

**Rendiconto della gestione dei reclami anno 2018:** Reclami pervenuti n. 316

In merito alla trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari offerti alla Clientela ed in piena osservanza delle disposizioni impartite da Banca d'Italia, pubblichiamo il rendiconto relativo all'attività di gestione dei reclami intervenuta per l'anno 2018.

Il grafico seguente riporta la sintesi de reclami pervenuti e l'evidenza del motivo che li ha generati.



<u>Esito</u>	<u>Numero</u>	<u>% sul totale</u>
Reclamo standard totalmente risolto a favore del Cliente	82	26
Reclamo parzialmente risolto a favore del Cliente	6	2
Reclamo non accolto	228	72
<b>TOTALE</b>	<b>316</b>	<b>100</b>



**Dettaglio dei reclami/esposti pervenuti per il tramite di Organi di Vigilanza o Organismi di  
risoluzione stragiudiziale delle controversie:**



<u>Organismo</u>	<u>Numero</u>	<u>Esito</u>
Associazioni Consumatori	2	<i>Accolte ns. motivazioni</i>
Arbitro Bancario Finanziario	2	<i>Accolte ns. motivazioni</i>
Arbitro Bancario Finanziario	1	<i>Accolta richiesta Ricorrente</i>
Arbitro Bancario Finanziario	1	<i>In decisione</i>

