

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI NEL 2015

Le Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2015.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI	ESITO DEL RECLAMO
Conti correnti	1	33,33%	Reclamo non accolto
Finanziamenti	1	33,33%	Reclamo non accolto
Strumenti di pagamento	1	33,34%	Reclamo non accolto
TOTALE	3	100,00%	

I reclami presentati dalla Clientela fanno riferimento:

- Conti correnti: richiesta di liquidazione della parte caduta in successione delle giacenze di c/c;
- Finanziamenti: richiesta di copia del contratto di finanziamento;
- Strumenti di pagamento: RID - mancato pagamento utenza telefonica.