

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

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI NEL 2017**

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 2017.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI	ESITO DEL RECLAMO
Conti correnti	4	40%	Reclami non accolti
Finanziamenti	1	10%	Reclamo accolto
Strumenti di pagamento	3	30%	1 reclamo accolto e 2 reclami non accolti
Aspetti Generali	2	20%	Reclami non accolti
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>	<b>2 reclami accolti e 8 reclami non accolti</b>

Sul sito internet di BancAnagni [www.bancanagni.it](http://www.bancanagni.it), nella sezione "Reclami" è presente ogni informazione utile sulle modalità a disposizione della Clientela per la presentazione di reclami e sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.