

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

### Rendiconto della gestione dei reclami anno 2017: Reclami pervenuti n. 346

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 2017.

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

#### Dettaglio Reclami:



Esito	Numero	% sul totale
Reclamo standard totalmente risolto a favore del Cliente	96	28
Reclamo parzialmente risolto a favore del Cliente	22	6
Reclamo non accolto	228	66
<b>TOTALE</b>	<b>346</b>	<b>100</b>



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

<b>Organismo</b>	<b>Numero</b>	<b>Esito</b>
Associazioni Consumatori	6	<i>Accolte ns. motivazioni</i>
Arbitro Bancario Finanziario	3	<i>In decisione</i>

