



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2018

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 – suppl. ord. N. 170), si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a questa Banca, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, regolati dalla disciplina medesima.

RECLAMI Pervenuti

	QUESTIONI NON QUANTIFICABILI	CONTROVERSIE FINO A € 50.000	CONTROVERSIE DA 50.000 A 100.000 EURO	CONTROVERSIE OLTRE € 100.000	TOTALE	SCOSTAMENTO ANNO PRECEDENTE	SCOSTAMENTO % ANNO PRECEDENTE
C/C e DEPOSITI A RISPARMIO	-	-	-	-	-	-1	-100%
APERTURE DI CREDITO	-	-	-	-	-	-	-
CREDITO AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	-	-	-	-	-	-	-
MUTUI CASA	-	-	-	-	-	-	-
CREDITI SPECIALI (agrario, fondiario, ecc)	+1	-	-	-	+1	+1	+100
ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO	-	-	-	-	-	-	-
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	-	-	-	-	-	-	-
STIPENDI E PENSIONI	-	-	-	-	-	-	-
CARTE DI CREDITO	-	-	-	-	-	-	-
CARTE DI DEBITO	-	-	-	-	-	-	-
ASSEGNI	-	-	-	-	-	-	-
EFFETTI RIBA	-	-	-	-	-	-	-
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	-	-	-	-	-	-2	-200%
ALTRO (altre tipologie di prodotto e servizi)	-	-	-	-	-	-	-
ASPETTI GENERALI	-	-	-	-	-	-	-
PRODOTTI DERIVATI	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE	1	-	-	-	1	-2	-200%

MOTIVO DEL RECLAMO

	CONDIZIONI	APPLICAZIONI CONDIZIONI	ESECUZIONE OPERAZIONI	DISFUNZIONE ATM / POS	ASPETTI ORG.	PERSONALE	COMUNICAZIONI INFO. ALLA CLIENTELA	FRODI E SMAR.	MERITO DI CREDITO E SIMILI	ALTRO	TOT.
C/C e D/R	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
APERTURE DI CREDITO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CREDITO AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MUTUI CASA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CREDITI SPECIALI (agrario, fondiario, ecc)	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
STIPENDI E PENSIONI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CARTE DI CREDITO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CARTE DI DEBITO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ASSEGNI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EFFETTI RIBA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ALTRO (altre tipologie di prodotto e servizi)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ASPETTI GENERALI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PRODOTTI DERIVATI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE	+1	0	0	0	0	0	0	0	0	-	1