

PROSPETTO ANNUALE SUI RECLAMI

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2016 con la seguente ripartizione:

a) totale Reclami pervenuti nel periodo n. 69

di cui:

<i>accolti</i>	15
<i>respinti</i>	35
<i>transatti</i>	1
<i>rinunciati</i>	7
<i>in corso di trattazione</i>	11

Il dato comprende anche i reclami inoltrati a BancAsciano, incorporata a far tempo dal 1° giugno 2016, nel periodo antecedente all'operazione (n. 4).

b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

	N.	%
- conti correnti e depositi a risparmio	17	25
- mutui e altre forme di finanziamento	16	23
- carte di credito e di debito*	18	27
- bonifici	3	4
- assegni	2	3
- domiciliazione utenze	1	1
- altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti	12	17
Totale	<u>69</u>	<u>100</u>

c) Reclami suddivisi per natura della controversia

- Esecuzione di operazioni	n. 21
- Applicazione delle condizioni	n. 15
- Frodi e smarrimenti	n. 18
- Comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 15

d) Reclami sfociati in procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*) n. 1

* Nella categoria sono ricomprese le richieste di rimborso indirizzate all'emittente delle carte, relative a somme prelevate fraudolentemente.