

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'esercizio 2014

In osservanza al Paragrafo 3 della Sezione XI della Comunicazione Banca d'Italia del 29 Luglio 2009 - "Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche ed integrazioni, è riportato di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'esercizio 2014.

| ATTIVITÀ | SERVIZIO | PRODOTTO | MOTIVO DEL RECLAMO | ESITO |
|-----------------------------|---|---|--|----------------------|
| Bancaria | Pagamento Assegni | Assegni | Mancato pagamento di un assegno negoziato dal beneficiario e mancato protesto | INFONDATA E COMPOSTO |
| Bancaria | Conto Corrente | Bonifici diversi da bonifici transfrontalieri | Mancato accredito sul conto corrente presso la Banca di un bonifico disposto da un conto corrente presso altro intermediario | INFONDATA E COMPOSTO |
| Bancaria | Pagamento Assegni | Assegni | Mancato cambio assegni in contanti | INFONDATA E COMPOSTO |
| Bancaria | Pagamento Assegni | Assegni | Mancato pagamento di un assegno negoziato e aggravio delle spese bancarie | INFONDATA E COMPOSTO |
| Bancaria | Pagamento Assegni | Assegni | Mancato pagamento della penale all'atto dell'incasso dell'assegno | INFONDATA E COMPOSTO |
| Intermediazione finanziaria | Negoziante per conto terzi | Compravendita Titoli | Estratto conto fiscale irregolare ed errato e nullità contrattuale | INFONDATA |
| Bancaria | Mutuo | Mutui Casa | Applicazione di interessi, commissioni, spese, penali, interessi di mora generatori di TEG superiore al Tasso Soglia | INFONDATA |
| Bancaria | Conto Corrente Conto Anticipo Fatture | Conto Corrente | Applicazione di interessi, commissioni, spese, penali, interessi di mora generatori di TEG superiore al Tasso Soglia | INFONDATA |
| Bancaria | Conto Corrente Conto Anticipo Fatture | Conto Corrente | Applicazione di interessi, commissioni, spese, penali, interessi di mora generatori di TEG superiore al Tasso Soglia | INFONDATA |
| Bancaria | Conto Corrente | Servizi Incassi e Pagamenti | Errata esecuzione dell'operazione | FONDATA |

Come si evince dalla Tabella, nel corso dell'anno 2013, la Banca ha ricevuto dalla clientela n.10 reclami, per i quali si è provveduto alla registrazione nell'apposito registro di tutti gli elementi essenziali, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato.

Gli stessi sono stati trattati tutti in modo sollecito e nel pieno rispetto di quanto previsto dalla disciplina in vigore.