

## **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.

<b>ATTIVITÀ</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>PRODOTTO</b>	<b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>	<b>ESITO</b>
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.