

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'esercizio 2015**

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 e integrazioni, è riportato di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'esercizio 2015.

| <b>ATTIVITÀ</b> | <b>SERVIZIO</b>   | <b>PRODOTTO</b> | <b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>   | <b>ESITO</b>       |
|-----------------|-------------------|-----------------|---|--------------------|
| Bancaria        | Pagamento Assegni | Assegni         | Mancato pagamento di alcuni assegni per invalidità delle girate apposte a tergo degli stessi. | FONDATO E COMPOSTO |
| Bancaria        | Pagamento Assegni | Assegni         | Blocco del pagamento di n.4 A/C la cui provvista è stata frutto di una frode.                 | FONDATO E COMPOSTO |

Come si evince dalla Tabella, nel corso dell'anno 2015, la Banca ha ricevuto dalla clientela n.2 reclami, per i quali si è provveduto alla registrazione nell'apposito registro di tutti gli elementi essenziali, nonché delle 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.