

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'esercizio 2016**

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 2016.

<b>ATTIVITÀ</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>PRODOTTO</b>	<b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>	<b>ESITO</b>
Bancaria	Conto Corrente	Conto Corrente	Storno, su richiesta di CartaSI, di una somma accreditata sul conto corrente del cliente.	INFONDATO E COMPOSTO
Bancaria	Conto Corrente	Mutuo Chirografario	Richiesta di riaccredito della penale per estinzione anticipata.	INFONDATO E COMPOSTO
Bancaria	Pagamento Assegni	Assegni	Richiesta di risarcimento di una somma addebitata a seguito dell'emissione di un A/C oggetto di frode.	INFONDATO
Bancaria	Conto Corrente	Conto Corrente	Richiesta "sblocco" del c/c (pignorato) per ottenere la disponibilità del saldo.	FONDATO E COMPOSTO

Come si evince dalla Tabella, nel corso dell'anno 2016, la Banca ha ricevuto dalla clientela n.4 reclami, per i quali si è provveduto alla registrazione nell'apposito registro di tutti gli elementi essenziali, nonché delle misure adottate a favore dei clienti per risolvere i problemi sollevati.

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