



# RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2017

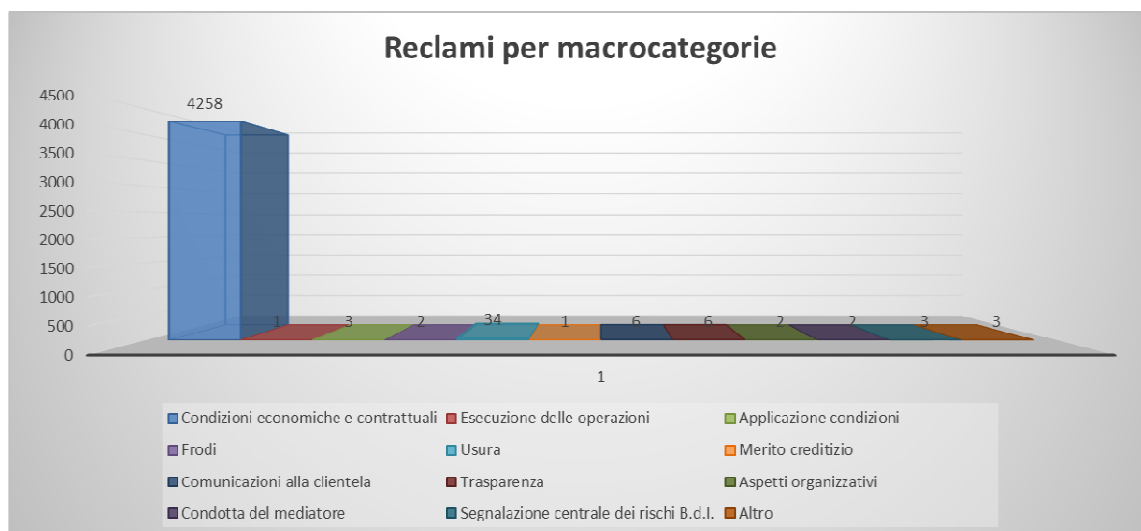
*Redatto ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia  
in materia di "Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi  
Bancari/Finanziari"*

In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza emanate dalla Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi Bancari e Finanziari", si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nell'esercizio 2017.

\*\*\*

Nel periodo ricompreso tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2017, sono pervenuti, a livello di Gruppo Bancario, n. **4.321** reclami, di seguito riepilogati per macro categorie:

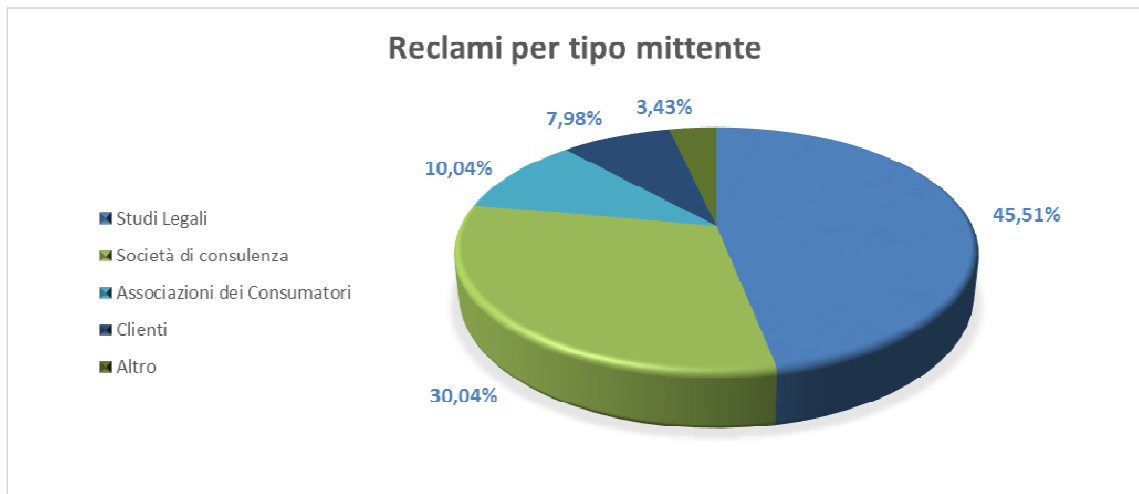
- Condizioni economiche e contrattuali (n. 4.258)
- Esecuzione delle operazioni (n. 1)
- Applicazione condizioni (n. 3)
- Frodi (n. 2)
- Usura (n. 34)
- Merito creditizio (n. 1)
- Comunicazioni alla clientela (n. 6)
- Trasparenza (n. 6)
- Aspetti organizzativi (n. 2)
- Condotta del mediatore (n. 2)
- Segnalazione centrale dei rischi Banca d'Italia (n. 3)
- Altro (n. 3)



I reclami in parola sono stati trasmessi o direttamente dal cliente ovvero tramite l'assistenza di legali di fiducia, associazioni di consumatori o società di consulenza, nelle percentuali di seguito indicate:

1. Studi Legali: 48,51 % del totale
2. Società di consulenza: 30,04 % del totale
3. Associazioni dei Consumatori: 10,04 % del totale

- 4. Clienti: 7,98 % del totale
- 5. Altro: 3,43 % del totale.



Nel medesimo periodo di riferimento sono stati altresì presentati nei confronti del Gruppo Bancario n. **2.416** ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), di seguito riepilogati per macro categorie:

- Condizioni economiche e contrattuali (n. 2402)
- Esecuzione delle operazioni (n. 1)
- Usura (n. 4)
- Comunicazioni alla clientela (n. 8)
- Altro (n. 1)

