



RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2015

*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 2015.

Nel periodo ricompreso tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2015, sono pervenuti, a livello di Gruppo Bancario, n. **1.648 reclami**, di seguito riepilogati per macro categorie:

- *Condizioni economiche e contrattuali* (n. 1.578)
- *Esecuzione delle operazioni* (n. 4)
- *Applicazione condizioni* (n. 2)
- *Frodi* (n. 6)
- *Usura* (n. 47)
- *Merito creditizio* (n. 1)
- *Comunicazioni alla clientela* (n. 0)
- *Trasparenza* (n. 8)
- *Aspetti organizzativi* (n. 0)
- *Servizi di investimento* (n. 2)

Per tutti i reclami si è fornito riscontro alla clientela nei tempi previsti dalla normativa in materia (30 giorni).

I reclami sono stati presentati dalla Clientela, direttamente ovvero per il tramite di legali di fiducia, associazioni di consumatori e società di consulenza, attraverso i seguenti canali:

- posta ordinaria;
- posta raccomandata;
- posta elettronica/posta elettronica certificata;
- via fax.