

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI
RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2018**

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2018.

TIPOLOGIA DEL RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Esecuzioni operazioni: - Errori	1	33%
Altro	2	67%
Totale	3	100%

Per quanto riguarda l'esecuzione operazioni, la banca ha si è resa disponibile a ripetere l'operazione in presenza dei fondi necessari.

Per i reclami riferiti ad "Altro" fanno capo al medesimo soggetto; nel primo caso la banca ha risposto di aver dato al cliente tutta la necessaria assistenza durante le fasi dell'operazione. Nel secondo caso invece le richieste sono apparse generiche e prive di materiale a sostegno delle richieste formulata. Il cliente ha poi deciso, per quest'ultimo reclamo, di ricorrere all'ABF che ha dichiarato tale ricorso "inammissibile".

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/Parzialmente accolto	-	
Non accolto	3	100%
Irricevibile	-	
In istruttoria al 31 dicembre	-	
Totale	3	100%

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini previsti, pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo ovvero a 10 giorni per le richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario e 45 giorni per quelli assicurativi.