

**RESOCONTO DEI RECLAMI: ANNO 2018.**

Il presente resoconto è stato redatto dall'Ufficio Reclami della Banca ai sensi del Provvedimento Banca d'Italia "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" che prevede nel punto Reclami (Sezione XI, par. 3), tra l'altro, "la pubblicazione annuale sul sito internet dell'intermediario di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati".

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

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUM. RECLAMI RICEVUTI	ESITO DEL RECLAMO	
		ACCOLTO	NON ACCOLTO
Conti correnti e depositi	0	0	0
Finanziamenti	0	0	0
Strumenti di pagamento	0	0	0
Altro	0	0	0
Servizi d'Investimento	1	1	0
Totale	1	1	0

**Analisi dei reclami pervenuti:**

Nel corso del 2018 alla banca è pervenuto n. 1 (uno) reclamo in forma scritta aventi ad oggetto operazioni connesse ad attività d'intermediazione mobiliare mentre, relativamente alle attività diverse dall'intermediazione mobiliare, i reclami presentati sono stati pari a zero.

Alla data del 31/12/2018 presso la struttura incaricata non ci sono reclami in gestione.

**Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario:**

Ad oggi nessun ricorso è stato presentato presso l'ABF.

**Ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie:**

Ad oggi nessun ricorso è stato presentato presso l'ACF.