



RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2016

Le Disposizioni di Vigilanza emanate dalla Banca d'Italia in materia di "Trasparenza nelle operazioni e nei servizi Bancari e Finanziari", prevedono che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami inerente l'esercizio precedente.

Nel corso del 2016 Finanziaria Familiare ha registrato n. 32 reclami da parte della Clientela, dettagliati nei prospetti di seguito riportati.

Per quanto attiene ai motivi oggetto delle contestazioni questi sono da riferirsi ai seguenti ambiti:

Motivo	N ° reclami	%
Operatività della rete	1	3,125%
Condizioni economiche ed usura	0	-
Richieste rimborsi dopo estinzioni anticipate	30	93,75%
Comunicazioni alla clientela	0	-
Altro	1	3,125%
Totale	32	100%

Informazioni sulla gestione dei reclami	Stato	%
Reclami conclusi a favore del cliente	5	15,62%
Reclami pendenti	0	%
Giorni medi di risposta ai reclami	22	-
Ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario	18	56,25%
Procedimenti pendenti dinanzi alla magistratura ordinaria	0	-

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