



RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2017

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 2017 Finanziaria Familiare ha registrato n. 55 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 | 4 | 7,3% |
| Aspetti organizzativi | 3 | 5,5% |
| Condizioni economiche ed usura | 3 | 5,5% |
| Richieste rimborsi dopo estinzioni anticipate | 33 | 60,0% |
| Comunicazioni alla clientela | 0 | 0,0% |
| Altro (Citazione, Negoziazione assistita, Giudizio Civile, Tentativo Truffa) | 12 | 21,8% |
| Totale | 55 | 100% |

| Informazioni sulla gestione dei reclami | Stato | % |
|-----------------------------------------------------------|-------|-------|
| Reclami conclusi a favore del cliente | 16 | 29,0% |
| Reclami pendenti | 0 | 0,00% |
| Giorni medi di risposta ai reclami | 22 | - |
| Ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario | 22 | - |
| Procedimenti pendenti dinanzi alla magistratura ordinaria | 3 | 5,45% |

Per tutti i reclami, eccetto 1, si è fornito riscontro alla clientela nei tempi previsti dalla normativa in materia (30 giorni).