



RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2015

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 2015 Finanziaria Familiare ha registrato n. 24 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	0	-
Condizioni economiche ed usura	0	-
Conteggi estintivi	0	-
Richieste rimborsi dopo estinzioni anticipate	24	100%
Comunicazioni alla clientela	0	-
Totale	24	100%

Informazioni sulla gestione dei reclami	Stato	%
Reclami conclusi a favore del cliente	4	17%
Reclami pendenti	1	0,42%
Giorni medi di risposta ai reclami	12	-
Ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario	6	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).