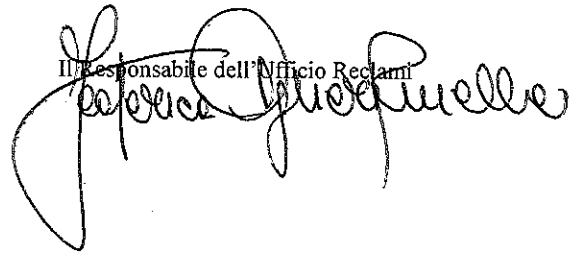


RENDICONTO SUI RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2018

Così come previsto dalle Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", si espone di seguito una sintesi dei reclami pervenuti al nostro Istituto nell'anno 2018:

	RECLAMI RICEVUTI	TIPOLOGIA	% RECLAMI RISOLTI	TEMPO MEDIO DI RISPOSTA	ORGANO ADITO	RICORSI RICEVUTI
ANNO 2018	32	SERV. BANCARI/FINANZIARI	100%	20,3 giorni ⁵	ABF	6
	4	SERV. INVESTIMENTO	100%	49,2 giorni ⁶	ACF	2
	3	INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA	100%	22,3 giorni ⁷	IVASS	0

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami



⁵ A fronte dei 30 giorni previsti dalle Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari, emanate da Banca d'Italia con provvedimento del 29 luglio 2009 e s.m.i.

⁶ A fronte dei 60 giorni previsti dal Regolamento ACF 19602/2016.

⁷ A fronte dei 45 giorni previsti dal Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008.