

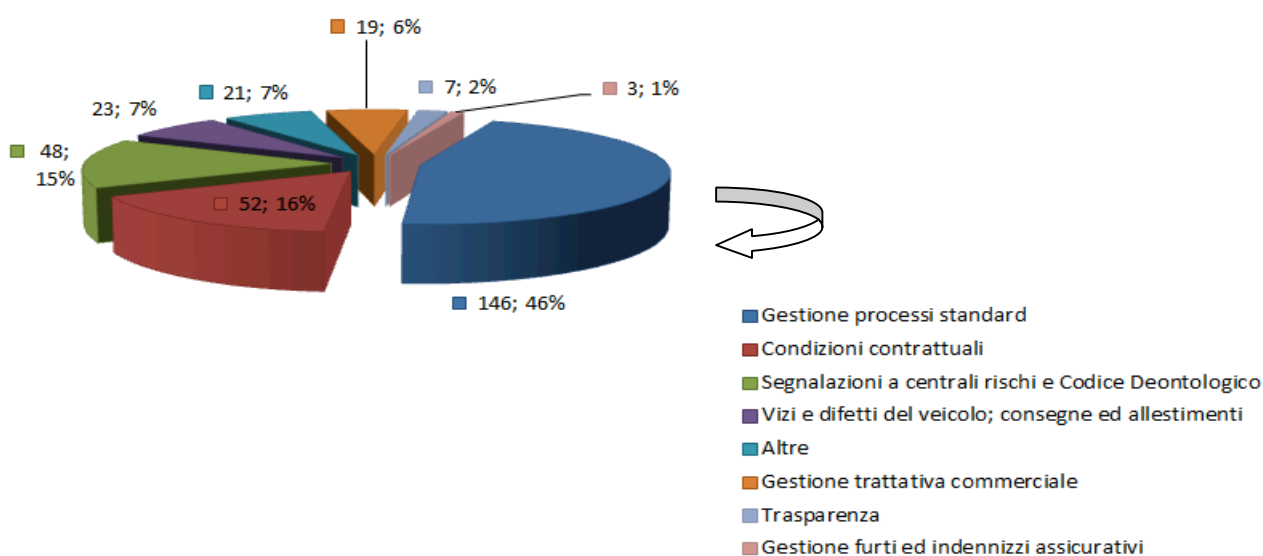
## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI E CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

### Rendiconto della gestione dei reclami anno 2013: Reclami pervenuti n. 319

In merito alla trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari offerti alla Clientela ed in piena osservanza delle disposizioni impartite da Banca d'Italia, pubblichiamo il rendiconto relativo all'attività di gestione dei reclami intervenuta per l'anno 2013.

Il grafico seguente riporta la sintesi de reclami pervenuti e l'evidenza del motivo che li ha prodotti.

### Ripartizione reclami



### Dettaglio Reclami:

Motivo	Numero	% sul totale
Gestione processi standard	146	46
Condizioni contrattuali	52	16
Segnalazioni a Centrali Rischi e Codice Deontologico	48	15
Vizi e difetti del veicolo; consegne ed allestimenti	23	7
Altre	21	7
Gestione trattativa commerciale	19	6
Trasparenza	7	2
Gestione Furti ed indennizzi assicurativi	3	1
<b>TOTALE</b>	<b>319</b>	<b>100</b>



<b>Esito</b>	<b>Numero</b>	<b>% sul totale</b>
Reclamo standard totalmente risolto a favore del Cliente	106	33
Reclamo parzialmente risolto a favore del Cliente	29	9
Reclamo non accolto	184	58
<b>TOTALE</b>	<b>319</b>	<b>100</b>

**Dettaglio dei reclami/esposti pervenuti per il tramite di Organi di Vigilanza o Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie:**

<b>Organismo</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>	<b>Esito</b>
Associazioni Consumatori	03	1	<i>Accolte le ns motivazioni</i>
Arbitro Bancario Finanziario	01	==	<i>Ritirato dal cliente per intervenut accordo</i>

