



Sede Sociale ed Amministrativa: 01100 Viterbo – Via A. Polidori, 72 – Tel. 0761.248206 – Fax 0761.248287

Direzione Generale: 01100 Viterbo – Via A. Polidori, 72 – Tel. 0761.248207 – Fax 0761.248287

<http://www.bancadiviterbo.it>

Soc. Coop. per Azioni – R.E.A. C.C.I.A.A. VT 1391 – Cod. ABI 08931/8 – Cod. CAB 14500-3

Part.IVA/C.fisc./N.Inscriz.Reg.Imp. 00057680563 – Capitale Sociale e Riserve €60.704.011,06 al 31/12/2015

Fondata nel 1911 – Iscritta all'Albo delle Banche al n. 2727.6.0 (Art. 13 D.Lgs. 385/93) – Iscritta all'Albo delle Società Cooperative con il n. A161455

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo – Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia (Art. 62 D.Lgs. 415/96)

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

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche - Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti)

### Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2015

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a codesta Banca, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, regolati dalla disciplina medesima.

Reclami suddivisi per tipologia prodotto e fascia clientela <sup>1</sup>		Risolti a favore del cliente	Risolti a sfavore del cliente
<b>Conti correnti</b>			
	<i>Clienti privati</i>	1	
	<i>Clienti intermedi</i>		3
	<i>Altri Clienti</i>		
<b>Depositi a risparmio</b>			
	<i>Clienti privati</i>		
	<i>Clienti intermedi</i>		
	<i>Altri Clienti</i>		
<b>Aperture di credito</b>			
	<i>Clienti privati</i>		
	<i>Clienti intermedi</i>		
	<i>Altri Clienti</i>		
<b>Mutui casa</b>			
	<i>Clienti privati</i>		3
	<i>Clienti intermedi</i>		1
	<i>Altri Clienti</i>		
<b>Altri mutui<sup>2</sup></b>			
	<i>Clienti privati</i>		4
	<i>Clienti intermedi</i>		10
	<i>Altri Clienti</i>		
<b>Crediti al consumo e prestiti personali</b>			
	<i>Clienti privati</i>		
	<i>Clienti intermedi</i>		
	<i>Altri Clienti</i>		
<b>Altre forme di finanziamento<sup>3</sup></b>			
	<i>Clienti privati</i>	1	2
	<i>Clienti intermedi</i>	1	2
	<i>Altri Clienti</i>		3

<sup>1</sup> **Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di Consumatore ai sensi dell'art. 121 primo comma del T.U.B. o che agisce in qualità di "privato", cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

**Cliente intermedio:** artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali).

**Altri:** qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese, etc.

<sup>2</sup> Credito fondiario, agrario, etc.

<sup>3</sup> Sconto, SBF, fidejussioni, etc.

Reclami suddivisi per tipologia prodotto e motivo del reclamo			
		Risolti a favore del cliente	Risolti a sfavore del cliente
<b>Conti correnti</b>			
	<i>Esecuzione operazioni</i> <sup>4</sup>		
	<i>Applicazione delle condizioni</i> <sup>5</sup>	1	3
	<i>Aspetti organizzativi</i> <sup>6</sup>		
	<i>Altro</i> <sup>7</sup>		
<b>Depositi a risparmio</b>			
	<i>Esecuzione operazioni</i>		
	<i>Applicazione delle condizioni</i>		
	<i>Aspetti organizzativi</i>		
	<i>Altro</i>		
<b>Aperture di credito</b>			
	<i>Esecuzione operazioni</i>		
	<i>Applicazione delle condizioni</i>		4
	<i>Aspetti organizzativi</i>		
	<i>Altro</i>		
<b>Mutui casa</b>			
	<i>Esecuzione operazioni</i>		
	<i>Applicazione delle condizioni</i>		
	<i>Aspetti organizzativi</i>		
	<i>Altro</i>		
<b>Altri mutui</b>			
	<i>Esecuzione operazioni</i>		
	<i>Applicazione delle condizioni</i>		13
	<i>Aspetti organizzativi</i>		
	<i>Altro</i>		1
<b>Crediti al consumo e prestiti personali</b>			
	<i>Esecuzione operazioni</i>		
	<i>Applicazione delle condizioni</i>		
	<i>Aspetti organizzativi</i>		
	<i>Altro</i>		
<b>Altre forme di finanziamento</b>			
	<i>Esecuzione operazioni</i>	1	2
	<i>Applicazione delle condizioni</i>		
	<i>Aspetti organizzativi</i>	1	
	<i>Altro</i>		5

<sup>4</sup> **Esecuzione delle operazioni:** il motivo del reclamo concerne errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione oppure la mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela.

<sup>5</sup> **Applicazione delle condizioni:** il reclamo è motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio come ad esempio nel caso di costi connessi alla rinegoziazione dei mutui per volontà del cliente.

<sup>6</sup> **Aspetti organizzativi:** il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo legate ad uno specifico prodotto/servizio.

<sup>7</sup> **Altro:** categoria residuale sono indicati tutti gli altri motivi di reclamo che non rientrano nelle precedenti categorie specifiche. A titolo meramente esemplificativo:

**Frodi/smarrimenti:** il motivo del reclamo è riconducibile a quei casi in cui il cliente ritiene (ad esempio prelievo fraudolento con carta bancomat) che la Banca non abbia attivato le necessarie misure di sicurezza e che ad essa debbano essere addossate le conseguenze negative dell'accaduto.

**Merito di credito o simili:** il motivo del reclamo attiene alla mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni che la Banca ha ritenuto opportuno non avviare con il soggetto reclamante.

**Comunicazioni/informazioni al cliente:** il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela. Sono ad esempio annoverati tra questi, i reclami aventi ad oggetto la contestazione di titoli in default per i quali la clientela lamenta una inadeguata informativa in sede di acquisto.

**Centrale rischi:** errata segnalazione.