

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

(Il rendiconto viene redatto annualmente in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia in materia di *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*)

Banca Galileo S.p.A. riserva particolare attenzione e cura alla gestione dei reclami sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti, sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della clientela.

Un effettivo e soddisfacente dialogo tra la banca ed il cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una positiva relazione.

In tale ottica Banca Galileo S.p.A. cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, gestendo eventuali errori e problemi con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto banca-cliente, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche reputazionali.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dal Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 recante "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" come successivamente modificato e integrato, l'Ufficio Reclami di Banca Galileo S.p.A. realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito riportiamo uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2016:

Periodo di riferimento	2016
Numero Totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento	1
Numero dei reclami chiusi nel periodo di riferimento	1
Numero dei reclami pervenuti da clienti "privati" <sup>1</sup>	1
Numero dei reclami pervenuti da clienti "intermedi" <sup>2</sup>	
Numero dei reclami pervenuti da clienti "altri" <sup>3</sup>	

Numero dei reclami per tipologia prodotto	
Conti correnti	
Depositi a Risparmio	
Dossier Titoli	
Aperture di credito in c/c	
Mutui casa	
Prestiti personali	
Altri finanziamenti	1
Bonifici	
Servizi estero	
Carte di credito	
Carte di debito	
Altri servizi di incasso e pagamento	
Sito internet	
Altro	

Numero dei reclami per oggetto del reclamo	
Condizioni	
Esecuzione operazioni	
Aspetti organizzativi	
Personale	
Comunicazione ed informazione al cliente	
Frodi e smarrimenti	
Merito del credito o simili	
Anatocismo	
Altro	1

I dati riportati nello schema si riferiscono all'operatività della Banca nel suo complesso, considerando anche le filiali. Nessun cliente di Banca Galileo S.p.A. ha fatto ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale o alla magistratura ordinaria.

Banca Galileo S.p.A.

<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 eventualmente svolta.

<sup>2</sup> **Cliente intermedio:** artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni di persone (escluse le società di capitali).

<sup>3</sup> **Altri:** qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: Asl, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese, etc.).