

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DELLA CLIENTELA ANNO 2017

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Da sempre la filosofia del gruppo Credito Valtellinese poggia sulla consapevolezza che il rapporto di lungo periodo con la clientela costituisce un profilo centrale nella definizione dell'organizzazione aziendale; in quest'ambito, in linea con la tradizione e la vocazione di "Banca di casa" cui il gruppo Creval si ispira, la valutazione attenta di ciascun reclamo e la cura posta nell'approfondire le motivazioni alla base delle lamentele della clientela, consentono di individuare tempestivamente le opportune azioni correttive in stretta collaborazione con tutte le strutture di Gruppo e di indirizzare al meglio le unità poste a presidio del mercato *retail*.

Si rappresentano di seguito i dati relativi alla trattazione dei reclami, suddivisi in specifici prospetti.

Banca	Altro	Δ Periodo precedente	Finanza	Δ Periodo precedente	Totale	Δ Periodo precedente
Credito Valtellinese S.p.A.	430	-17,62%	21	-34,37%	451	-18,59%
Credito Siciliano S.p.A.	90	5,88%	1	-50,00%	91	4,60%
Totale	520	-14,33%	22	-35,29%	542	-15,44%

La rappresentazione dei reclami per Banca e per ambito è la seguente:

Banca	Ambito	Accolto	Respinto	Ritirato	Totale
Credito Valtellinese S.p.A.	Total	152	291	8	451
	Altro	23	19	1	43
	CC e DR	74	111	4	189
	Crediti	27	116	1	144
	Finanza	9	11	1	21
	Prodotti Assicurativi	4	4		8
	Servizi di Pagamento	15	30	1	46
Credito Siciliano S.p.A.	Total	22	69		91
	Altro	1	8		9
	CC e DR	18	32		50
	Crediti	3	26		29
	Finanza		1		1
	Servizi di Pagamento		2		2
Totale		174	360	8	542

Dal confronto dei dati con il periodo precedente si rileva il seguente andamento:

Banca	2017	2016	2015
Credito Valtellinese S.p.A.	451	483	423
Credito Siciliano S.p.A.	91	85	102
Carifano S.p.A.*	0	39	45

* Istituto fuso per incorporazione nel Credito Valtellinese S.p.A. in data 22 novembre 2016.