

**RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI  
RECLAMI PER L'ANNO 2015**

In ottemperanza al disposto di cui all'art. 3, sez. XI del Provvedimento della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari- Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2015, con la classificazione per motivo e per esito.

Nel corso del 2015 sono pervenuti, al competente Ufficio Reclami dell'Istituto, un totale di n° 2 (due) reclami.

<i>Classificazione dei reclami per motivazione</i>	
<b>Motivo del reclamo</b>	<b>Numero Reclami</b>
Disconoscimento operazioni via web	1
Frodi, smarrimento, furto	1
<b>Totale</b>	<b>2</b>
<i>Classificazione dei reclami in base all'esito</i>	
<b>Esito</b>	<b>Numero Reclami</b>
Reclamo risolto totalmente a favore del cliente	1
Reclamo risolto parzialmente a favore del cliente	0
Reclamo non risolto a favore del cliente	1
<b>Totale</b>	<b>2</b>

Preme rilevare, infine, che, nel corso dell'anno 2015, non sono stati presentati ricorsi ai sistemi stragiudiziali di composizione delle controversie.

CABEL PER I PAGAMENTI-I.P.  
Soc. Coop. per Azioni  
*Ufficio reclami*

Visto di conformità  
*Ufficio Compliance*