

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2017

In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 e successivi aggiornamenti (sezione XI - "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni fra intermediari e clienti"), ViViBanca S.p.A. (già Terfinance S.p.A.) mette a disposizione della Clientela un rendiconto annuale relativo all'attività di gestione dei reclami pervenuti.

Di seguito si riportano le suddivisioni per tipologia Cliente/prodotto e motivo dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio gennaio - dicembre 2017.

Tipologia cliente	Prodotto	N. reclami	%
Privato	Cessioni Quinto dello Stipendio / Delegazione di pagamento	508	100%
Totale		508	100,00%

Distribuzione per prodotto



ViViBanca S.p.A.

Direzione Generale e Sede Legale
Via Giolitti, 15 - 10123 Torino TO
Tel +39 011 19781000
Fax +39 011 19698000
E-mail info@vivibanca.it
Pec vivibanca@pec.it

Sede Secondaria
Viale Wagner, 8 - 84131 Salerno SA

Filiali
Via G. Giolitti, 15 - 10123 Torino TO
Viale Wagner, 8 - 84131 Salerno SA

P. IVA 04255700652 - REA TO 1228616
Cap. Soc. Deliberato, Sottoscritto e Versato € 31.397.751,00
Iscritta con il N. 5647 all'Albo delle Banche
Codice ABI 05030

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Motivo del reclamo	2016	2017	2017%
Condizioni contrattuali ed economiche	26	14	2,41%
Applicazione delle condizioni previste nel contratto - estinzione anticipata	471	481	95,22%
Tassi di interesse	0	0	0,00%
Informativa precontrattuale e contrattuale	2	6	1,05%
Segnalazioni banche dati private	2	0	0,00%
Segnalazioni banche dati pubbliche	0	0	0,00%
Altro	7	7	1,32%
Totale	508	508	100,00%

Il raffronto effettuato con l'anno 2016 evidenzia una stabilità del numero complessivo reclami presentati dalla Clientela, pur a fronte di un incremento dell'ammontare finanziato pari al 34%.

