

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2018

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. 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 2018.

<i>Tipologia cliente</i>	<i>Prodotto</i>	<i>N. reclami</i>	<i>%</i>
Privato	Cessioni Quinto dello Stipendio /Delegazione di pagamento	800	99,1%
	Prodotti bancari	4	0,5%
	Prestiti Personali	1	0,1%
Corporate	Prodotti bancari	2	0,2%
<b><i>Totale</i></b>		<b><i>807</i></b>	<b><i>100,00%</i></b>

### **ViViBanca S.p.A.**

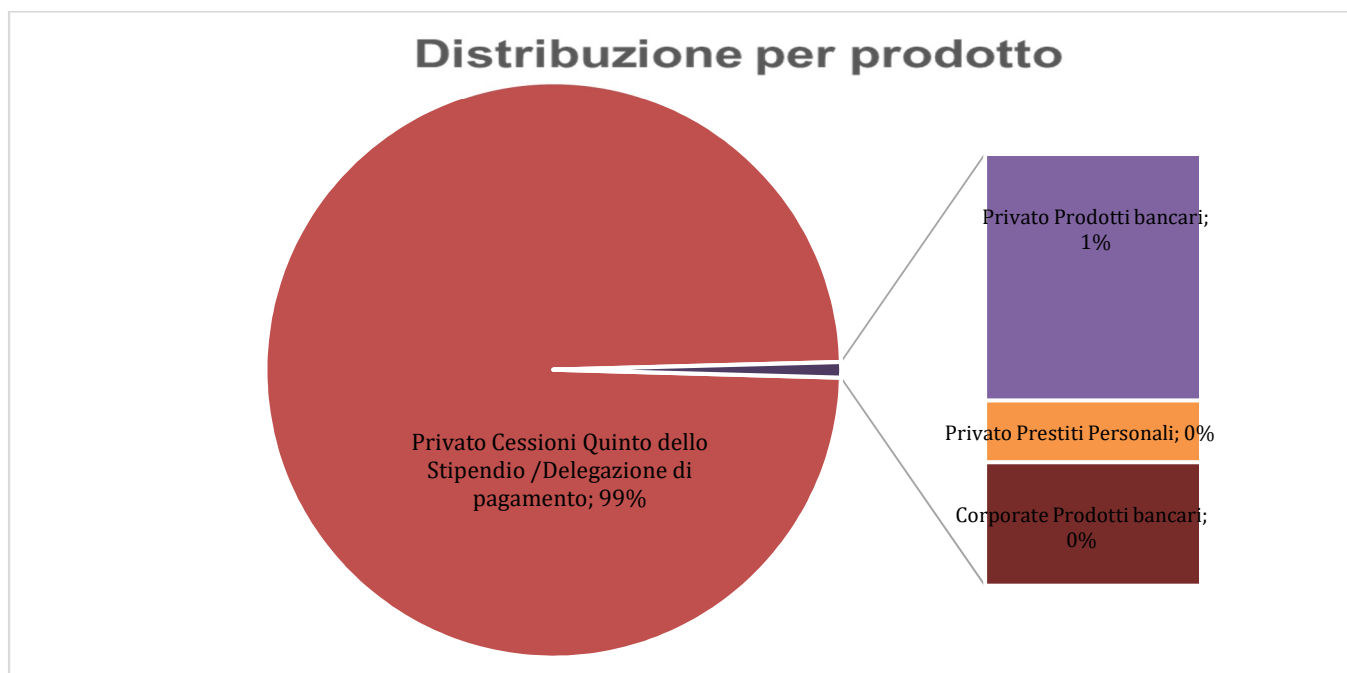
**Direzione Generale e Sede Legale**  
Via Giolitti, 15 - 10123 Torino TO  
Tel +39 011 19781000  
Fax +39 011 19698000  
E-mail [info@vivibanca.it](mailto:info@vivibanca.it)  
Pec [vivibanca@pec.it](mailto:vivibanca@pec.it)

**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 € 33.812.962,00  
Iscritta con il N. 5647 all'Albo delle Banche  
Codice ABI 05030

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi



Motivo	2017	2018	2018%
Condizioni contrattuali ed economiche	14	15	1,9%
Applicazione delle condizioni previste nel contratto - estinzione anticipata	481	783	97,0%
Tassi di interesse	0	0	0,0%
Informativa pre – contrattuale e contrattuale	6	1	0,1%
Segnalazioni banche dati private	0	0	0,0%
Segnalazioni banche dati pubbliche	0	1	0,1%
Altro	7	7	0,9%
<b>Totale</b>	<b>508</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>

Il raffronto effettuato con l'anno 2018 evidenzia un aumento complessivo reclami presentati dalla Clientela. Tuttavia, tale valore, se rapportato al maggior volume delle operazioni perfezionatesi nell'anno 2017, fornisce una percentuale complessiva di reclami, rispetto alle operazioni in essere, pari al 3,25%.

