

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2011

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2011.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	2	28,57%
Finanziamenti (mutui, affidamenti)	0	0%
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	4	57,15%
Altro	1	14,28%
Totale	7	100%

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili a:

- 1- (*Estinzione c/c*);
- 4- (*Frode ATM*);
- 1- (*Comunicazioni e informazioni al cliente*);
- 1- (*Frode Home Banking*)

Nello schema che segue é rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Risolto	1	14,28%
Non accolto	0	0%
Irricevibile	0	0%
In istruttoria al 31 dicembre 2011	6	85,72%
Totale	7	100%

Con riferimento ad uno dei reclami riguardanti i rapporti di conto corrente si evidenzia la risoluzione della problematica.