

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2011

Come previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni emanate da Banca d'Italia il 20 luglio 2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" nel prospetto che segue si riporta il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nel 2011 per tipologia di servizio/prodotto.

I reclami presentati nel 2011 sono stati complessivamente n.25 (n.24 nel 2010) di cui n.20 da clienti consumatori, n.5 da clienti intermedi e nessun reclamo da altra tipologia di clientela.

Numero totale dei reclami e relativo esito.

<b>Tipologia di prodotto o servizio</b>	<b>Composti</b>	<b>Non composti</b>	<b>Totale</b>
<b>Conti correnti</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>Incassi e pagamenti</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Mutui</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Altre forme di affidamento</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Servizi di Investimento</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>Carte di credito</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Bancomat</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Trasparenza</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>Totale</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>25</b>