

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI**  
Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI NEL 2013**

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 2013.

| TIPOLOGIA DI RAPPORTO | NUMERO RECLAMI RICEVUTI | % SUL TOTALE DEI RECLAMI | ESITO DEL RECLAMO |
|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------|
| Conti Correnti        | 1                       | 50%                      | Non accolto       |
| Mutui                 | 1                       | 50%                      | Non accolto       |
| <b>TOTALE</b>         | <b>2</b>                | <b>100%</b>              |                   |

I reclami presentati dalla clientela fanno riferimento:

- conti correnti: richiesta da parte del curatore fallimentare delle somme prelevate e disposte in favore dell'ex Amministratore del soggetto fallito;
- mutui: richiesta da parte del cliente di procedere alla cancellazione dai sistemi di informazioni creditizie dei dati relativi alle rate del finanziamento pagate in ritardo.