

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 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	ESITO DEL RECLAMO
Fidi	1	33,33%	Non accolto
Prestiti personali	1	33,33%	Accolto
Conti Correnti	1	33,33%	Accolto
TOTALE	3	100%	

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono riferibili a:

- commissioni per messa a disposizione fondi (1);
- addebito RID in c/c (1);
- preavviso di segnalazione per ritardato pagamento (1).