



Area Compliance
Sovicille, 17 gennaio 2014

Prospetto annuo reclami relativi ai servizi bancari e finanziari

Ai sensi delle disposizioni in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” viene, di seguito, riportato il rendiconto sull’attività di gestione dei reclami.

Reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari ANNO 2013

| | | | |
|------------------|-------|------------------|-------|
| Reclami ricevuti | n. 29 | Reclami composti | n. 32 |
|------------------|-------|------------------|-------|

L’analisi dei n. 29 reclami ricevuti nell’esercizio 2013 non ha fatto emergere particolari carenze di carattere procedurale, organizzativo nonché di tipo comportamentale da parte della Banca né specifici profili di non conformità.

Quanto alla tipologia dei reclami presentati, essi hanno riguardato soprattutto l’applicazione di tassi e condizioni e i principali servizi bancari e di pagamento.

In ordine alle modalità di composizione, le rimostranze presentate sono state accolte in n. 11 casi e in n. 2 casi solo parzialmente; dei restanti esposti, n. 18 sono stati rigettati, n. 1 si è chiuso per rinuncia e n. 1 è tuttora in corso di trattazione.

Quanto, infine, alla tempistica di composizione, nel 2013 sono stati composti n. 32 reclami, di cui n. 4 ricevuti nel 2012. Per quanto attiene a quelli presentati nell’anno di riferimento, si osserva che alla data del 31.12.2013 risultavano ancora aperti 2 reclami, di cui n. 1 definito nel mese di gennaio 2014 e n. 1 ancora in lavorazione in relazione alla necessità di ulteriori approfondimenti circa la fondatezza delle richieste del cliente.

Per completezza informativa, si segnala che con riferimento ai reclami presentati nel 2013 è stato presentato un solo ricorso all’Arbitro Bancario e Finanziario.