



**Area Compliance**  
**Sovicille, 9 gennaio 2013**

## **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 2012**

Reclami ricevuti	n. 31	Reclami composti	n. 27
------------------	-------	------------------	-------

L’analisi dei n. 31 reclami ricevuti nell’esercizio 2012 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, non sono catalogabili in una casistica prevalente, ma hanno riguardato i principali servizi bancari e di finanziamento, l’applicazione di tassi e commissioni, l’anatocismo, le segnalazioni Crif/CR.

In ordine alle modalità di composizione, si osserva che solo in n. 5 su 31 le rimostranze presentate sono state accolte (una solo in parte); quanto ai restanti esposti, in n. 21 casi le richieste del cliente sono risultate infondate con il conseguente rigetto delle stesse da parte della Banca, mentre in n. 3 casi si sono composti per rinuncia alla propria pretesa da parte del reclamante.

Quanto, infine, alla tempistica di composizione, si evidenzia che alla data del 31/12/2012 risultavano ancora aperti 4 reclami, di cui n. 2 definiti nel mese di gennaio 2013 e n. 2 ancora in corso di trattazione in relazione alla necessità di ulteriori approfondimenti circa la fondatezza delle richieste del cliente.

Per completezza informativa, si segnala che nel corso del 2012 non sono stati presentati ricorsi all’Arbitro Bancario e Finanziario.