



**Area Compliance**  
**Sovicille, febbraio 2011**

### **Prospetto annuo reclami relativi ai servizi bancari e finanziari**

Ai sensi delle nuove 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.

<b>Reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari</b>			
<b>ANNO 2010</b>			
Reclami ricevuti	n. 32	Reclami composti	n. 31

In relazione ai reclami ricevuti si evidenzia che l’esame dei medesimi non ha fatto emergere particolari carenze di carattere procedurale, organizzativo nonché di tipo comportamentale né profili di non conformità.

Quanto alla tipologia, essi hanno riguardato per lo più servizi di pagamento; i restanti casi attenevano essenzialmente a tassi e commissioni, segnalazioni CR/ CRIF.

In relazione ai reclami composti, si evidenzia che alla data del 31/12/2010 risultavano ancora aperti n. 5 reclami, dei quali n. 4 composti nel 2011 e n. 1 ancora pendente in relazione ad approfondimenti in corso presso altri intermediari.

Le contestazioni avanzate non hanno fatto emergere irregolarità nella condotta aziendale nella quasi totalità dei casi; la fondatezza delle pretese della clientela è stata accertata solo in n. 4 casi.