

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2010

Come previsto dalla Sezione XI delle “Disposizioni emanate dalla Banca d'Italia il 20 luglio 2009 “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” nel prospetto che segue si riporta il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nel 2010 per tipologia di servizio/prodotto.

I reclami presentati nel 2010 sono stati complessivamente n.24 in diminuzione rispetto ai 29 gestiti nel 2009: n.21 da clienti consumatori, n.3 da clienti intermedi e nessun reclamo da altra tipologia di clientela.

### Numero totale dei reclami

<b>Tipologia di prodotto o servizio</b>	<b>Composti</b>	<b>Non composti</b>	<b>Totale</b>
<b>Conti correnti</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
<b>Incassi e pagamenti</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Mutui</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Altre forme di affidamento</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Servizi di Investimento</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Carte di credito</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Bancomat</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Trasparenza</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>24</b>