

## RENDICONTAZIONE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2010

Le disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono che venga pubblicato annualmente un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito si riporta lo schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2010.

Scomposizione reclami per macro area come da classificazione ABI	Anno 2010	% su totale reclami
C/C e operazioni incasso e pagamento	13	92,86%
Intermediazione Immobiliare ed accessori	0	0,00%
Finanziamenti e mutui	0	0,00%
Altro	1	7,14%
Totale	14	100,00%

Le motivazioni poste alla base dei reclami si riferiscono principalmente all'applicazione condizioni e alle comunicazioni ed informazioni al cliente.

Lo schema seguente evidenzia sinteticamente l'esito dei reclami nel corso del 2010.

Dettaglio gestione reclami 2010	n. reclami	% su totale reclami
Accolti	4	28,57%
Parzialmente accolti	3	21,43%
Non accolti	7	50,00%
In istruttoria al 31/12/2010	0	0,00%
	14	100,00%

Il sito internet della banca, alla sezione dedicata ai Reclami, indica al cliente le modalità sulle procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie.