

## RENDICONTO RECLAMI 2010

### RENDICONTO 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 riportano i dati sintetici dei reclami pervenuti nel corso del 2010.

NUMERO TOTALE RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI BANCARI:	67
RAPPORTO TRA IL NUMERO DEI RECLAMI E IL NUMERO DEI CLIENTI:	0,08%
PERCENTUALE RECLAMI CON ESITO PARZIALMENTE O TOTALMENTE A FAVORE DEI CLIENTI:	28,36%

Nella tabella seguente si riportano i reclami ricevuti classificati per categoria di prodotto/servizio.

Prodotti/ servizi		Totale
<b>Conti correnti</b>		<b>23</b>
<b>Servizi di pagamento</b>	Assegni	3
	Bonifici nazionali	4
	Carte di credito a saldo	1
	Carte di credito revolving	2
	Accredito/addebito stipendi/pensioni	1
	Rid	3
	Cassa continua e gestione contante	3
	Gestione Effetti/RIBA	2
	Altri servizi di incasso e pagamento	2
<b>Totale</b>	<b>21</b>	
<b>Servizi di finanziamento</b>	Aperture di credito in conto corrente	7
	Mutui casa	1
	<b>Totale</b>	<b>8</b>
<b>Cassette di sicurezza</b>		<b>1</b>
<b>Altro</b>		<b>14</b>
<b>Totale reclami</b>		<b>67</b>