

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI  
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 – pubblicato sulla G.U. n. 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. n. 170)

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2011**

 Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2011 – 31 dicembre 2011.
**Numero Reclami suddivisi per tipologia prodotto/servizio**

Conti Correnti	Tipologia Cliente		Motivo del Reclamo	
	<i>Clienti al dettaglio</i> <sup>1</sup>	n. 2	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 2
<i>Altri Clienti</i>	n. =	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. =	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. =	
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. =	
		<i>Altro</i>	n. =	
Servizi di pagamento regolati in conto corrente	Tipologia Cliente		Motivo del Reclamo	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 5	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 2
<i>Altri Clienti</i>	n. 2	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. =	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 3	
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1	
		<i>Altro</i>	n. 1	
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	Tipologia Cliente		Motivo del Reclamo	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
<i>Altri Clienti</i>	n. =	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. =	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1	
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. =	
		<i>Altro</i>	n. =	
Aperture di credito	Tipologia Cliente		Motivo del Reclamo	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. =	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. =
<i>Altri Clienti</i>	n. =	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. =	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. =	
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. =	
		<i>Altro</i>	n. =	
Mutui	Tipologia Cliente		Motivo del Reclamo	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. =
<i>Altri Clienti</i>	n. =	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. =	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. =	
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 2	
		<i>Altro</i>	n. 1	
Depositi a risparmio	Tipologia Cliente		Motivo del Reclamo	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. =	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. =
<i>Altri Clienti</i>	n. =	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. =	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. =	
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. =	
		<i>Altro</i>	n. =	
Crediti ai consumatori e prestiti personali	Tipologia Cliente		Motivo del Reclamo	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. =	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. =
<i>Altri Clienti</i>	n. =	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. =	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. =	
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. =	
		<i>Altro</i>	n. =	
Altre forme di finanziamento	Tipologia Cliente		Motivo del Reclamo	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 4	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
<i>Altri Clienti</i>	n. 2	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 2	
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 2	
		<i>Altro</i>	n. =	

<sup>1</sup> **CLIENTI AL DETTAGLIO:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

## Breve relazione

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n. 20 di cui n. 4 conclusi a favore del cliente; per n. 1 reclamo risulta essere stato presentato ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), ovvero promossa una richiesta di mediazione di cui all'art. 5, comma 1, del d.lgs. 28/2010.