



**Area Compliance**  
**Sovicille, febbraio 2012**

## **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.

### **Reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari** **ANNO 2011**

Reclami ricevuti	n. 50	Reclami composti	n. 49
------------------	-------	------------------	-------

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 prevalentemente l’applicazione di tassi e commissioni nonché i servizi di pagamento.

In relazione ai reclami composti, si evidenzia che alla data del 31/12/2011 risultava ancora aperto un reclamo, definito nel mese di gennaio 2012.

Le contestazioni avanzate non hanno fatto emergere particolari irregolarità nella condotta aziendale; n. 12 dei reclami composti sono stati accolti.