

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2011

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

L'incarico di trattare i reclami è affidato al Servizio Ispettorato.

La situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2011 è così riepilogabile:

Servizio / Procedura	N.
Negoziazione per conto proprio	2
Ricezione e trasmissione ordini	0
Custodia e amministrazione	0
Conti correnti	7
Mutui	0
Centrale Rischi	1
Cassa	1
Generico	2
totali	13

Dei 13 reclami pervenuti nel corso del 2011:

* quelli riferibili all'operatività in servizi e attività accessorie di investimento, si fondano principalmente su carenze nella preventiva informativa circa i rischi dei titoli acquistati o alla valutazione delle operazioni, spesso entrambe le motivazioni sono presenti nel medesimo reclamo insieme con la più generica asserzione di presunte violazioni alle norme imperative.

* quelli riferibili all'operatività diversa dai servizi e attività accessorie di investimento sono 11 e riguardano casi che non derivano da carenze procedurali e/o organizzative che richiedano interventi da parte della Banca.