



Impruneta, 28 Febbraio 2011

Rendiconto annuo dei reclami relativi ai Servizi bancari e finanziari - anno 2010 -

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			
Reclami ricevuti In materia di: <u>Servizi Bancari</u>	N° 34	N° reclami composti (chiusi) 26	N° reclami in essere al 31.12.2010 (da chiudere) 8
Reclami ricevuti In materia di: <u>Servizi di Investimento</u>	N° zero	N° reclami composti (chiusi) zero	N° reclami in essere al 31.12.2010 (da chiudere) 3

Reclami suddivisi per tipologia di Servizio Bancario o Finanziario					
Conti Correnti:	n. 1	Reclami composti (chiusi)	n. 1	N° reclami in essere al 31.12.2010 (da chiudere)	n. zero
<i>di cui:</i>		<i>di cui:</i>		<i>di cui:</i>	
Gestione del Servizio	n. 1		n. 1		n. zero
Banca virtuale e Monetica:	n. 33	Reclami composti (chiusi)	n. 25	N° reclami in essere al 31.12.2010 (da chiudere)	n. 8
<i>di cui:</i>		<i>di cui:</i>			
Clonazione carte	n. 31		n. 24		n. 7
Frodi informatiche	n. 2		n. 1		n. 1
Negoziazione per conto proprio	n. zero	Reclami composti (chiusi)	n. zero	N° reclami in essere al 31.12.2010 (da chiudere)	n. 3

Servizio di Compliance
Il Referente interno