

Conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle "Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", viene pubblicato annualmente sul sito internet dell'intermediario il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

V.31012014

## RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2013 -

**RECLAMI TRATTATI: Dati di sintesi dei reclami trattati dal 01 gennaio 2013 al 31 dicembre 2013**

MACRO AREA	DEFINIZIONE DEL RECLAMO	2013	2012
Merito Creditizio	Reclami relativi alla valutazione fatta in sede di delibera	2	1
Prodotti Accessori/Assicurazioni	Reclami relativi alla facoltatività di adesione ed alla società erogante, restituzione premio assicurativo	1	2
Trasparenza/Aspetti Contrattuali/Economici	Reclami relativi a problemi causati da informazioni ritenute scarse o inadeguate	4	2
Recupero Crediti	Reclami su comportamenti di recupero ritenuti non conformi	1	0
		<b>TOT</b>	
		<b>8</b>	<b>5</b>