

Servizio Compliance

Grosseto 2 Luglio 2010

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 2009			
Reclami ricevuti	n. 2	Reclami composti (chiusi)	n. 2

In relazione ai reclami ricevuti in ordine alle tipologie indicate si indicano singolarmente l’oggetto degli stessi.

- Nel primo reclamo il cliente ha riportato in oggetto il “ mancato invio documentazione riferita al rapporto di conto corrente”.
- Il secondo ha per avuto ad oggetto “ la mancata possibilità di accesso al credito “.

In relazione ai reclami composti si evidenzia che una volta seguito l’iter normativo di analisi previsto, a questi è stata data risposta nei termini indicati come segue.

- Nel primo - Il reclamo proposto, è stato **RESPINTO** in quanto la Banca ha comunicato nei tempi e nei modi dovuti quanto richiesto dalla cliente e dai legali incaricati dalla stessa. A seguito del ricorso presentato presso l'OMBUDSMAN GIURI' BANCARIO, la Banca in data 06/05/2009 ha provveduto ad inviare la propria memoria difensiva con gli allegati del caso. **L’organo giudicante, esaminata la posizione, si è espresso in favore della Banca.**
- Nel secondo - Anche in questo caso, la Banca ha **RESPINTO** il reclamo proposto dai clienti e presentato presso l'OMBUDSMAN GIURI' BANCARIO, ritenendolo non ammissibile in quanto la Banca ritiene di aver posto in essere un operato sempre regolare e improntato a criteri di correttezza e serietà. **L’organo giudicante, esaminata la posizione, si è espresso in favore della Banca dichiarando inammissibile il ricorso di cui in rubrica.**