



In conformità con quanto disposto dalle disposizioni contenute all'art. 3 della Sezione XI del Provvedimento emanato da Banca d'Italia nel luglio 2009 denominato *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti"*, si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti tra il 01 gennaio 2012 ed il 31 dicembre 2012:

Periodo di riferimento 2012

Numero totale dei reclami pervenuti: 1

Numero dei reclami pervenuti da clienti: 0

Numero dei reclami pervenuti da associazione di consumatori: 1

Numero dei reclami pervenuti da legali di fiducia: 0

Numero dei reclami per tipologia di prodotto:

Cessione del quinto: 1

Delega di pagamento: 0

Altro finanziamento: 0

Esito reclami:

Accolti: 0

Non Accolti: 1

Parzialmente accolti: 0

Tempi di evasione reclamo:

5 (cinque) giorni