

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2010:**

Meliorbanca SpA cura con particolare attenzione i rapporti e le esigenze della propria clientela ricercando relazioni commerciali basate sulla correttezza e la buona fede.

Le informazioni scambiate con la clientela sono improntate al rispetto delle regole e dei principi di trasparenza nella consapevolezza che la cura delle proprie relazioni con la clientela ed il soddisfacimento costante della stessa attenua i rischi legali e reputazionali.

In tale contesto i reclami sono considerati strumenti di primaria importanza in quanto indici di insoddisfazione da parte della clientela che offrono alla Banca la possibilità di chiarire, sviluppare e migliorare i propri servizi a favore della clientela. A tal proposito la Banca si è attrezzata di strumenti e procedure interne che tutelano preliminarmente i rapporti con la clientela prima che possano insorgere controversie di ogni genere e, in caso di reclamo, la Banca ha predisposto un presidio dedicato alla gestione delle lamentele che garantisce risposte sollecite ed esaustive alla clientela.

Conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", si riporta un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami nel corso del 2010.

RECLAMI TOTALI PERVENUTI NEL CORSO DELL'ANNO 2010 : n. 59 di cui:

1 - RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI: n. 56

- ESECUZIONE OPERAZIONI: n. 17
- COMUNICAZIONI ED INFORMAZIONI AL CLIENTE: n. 02
- SEGNALAZIONI IN CENTRALE RISCHI: n. 21
- APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI: n. 07
- ASPETTI ORGANIZZATIVI: n. 07
- ALTRO: n. 02

2 - RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI DI INVESTIMENTO: n. 03

- NEGOZIAZIONE PER CONTO PROPRIO: n. 01
- RICEZIONE E TRASMISSIONE ORDINI: n. 01
- COLLOCAMENTO: n. 01

RECLAMI COMPLESSIVAMENTE CONCLUSI: n. 59

CONCLUSI A FAVORE DEL CLIENTE: n. 20

INVIATI ALL'ABF NEL 2010: n. 08

RISCONTRATI DALL'ABF NEL 2010:

n. 01 (A FAVORE DEL CLIENTE);  
n. 06 (A FAVORE DELLA BANCA)

PENDENTI PRESSO L'ABF AL 2010: n. 01