

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2011

Secondo quanto stabilito dalla Banca d'Italia in materia di Disposizioni sui Sistemi di Risoluzione Stragiudiziale delle Controversie in Materia di Operazioni e Servizi Bancari e Finanziari, si definisce reclamo *“ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'intermediario un suo comportamento anche omissivo.”*

ProFamily S.p.A. pubblica sul proprio sito internet un rendiconto annuale dell'attività di gestione dei reclami, nel rispetto delle previsioni della Sezione XI delle “Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”.

La tabella che segue raggruppa i reclami per categorie omogenee e li distingue per periodo di riferimento, nell'anno 2011:

Oggetto Reclamo	1° Trim.	2° Trim.	3° Trim.	4°Trim.	Totale
Aspetti contrattuali	3	13	8	3	27
Problematiche insorte con la Rete di Vendita	6	10	7	10	33
Banche dati / Trattamento dati personali		3		6	9
Merito creditizio	1	1	1		3
Vizi del consenso		2	9	3	14
Totale	10	29	25	22	86

ProFamily S.p.A.

Socio unico, Direzione e Coordinamento Banca Popolare di Milano Società Cooperativa a r.l. - Appartenente al Gruppo Bipiemme - Banca Popolare di Milano
 Via Massaua 6, 20146 Milano - Tel. 02 77 00 41 44 - Fax 02 77 00 56 28 - Cod. fiscale, P. IVA e iscrizione registro imprese di Milano n.09646131004
 R.E.A. n.1916253 - Iscritta nell'elenco speciale degli intermediari finanziari n. 33485.4. Intermediario assicurativo iscritto al Registro Unico (sez. D, n. 347479)
 Capitale sociale € 50.000.000 i.v.

www.ProFamily.it



Andamento reclami esercizio 2011

