

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2010

Invest Banca riserva particolare attenzione e cura alla gestione dei reclami, onde perseguire un rapporto corretto e trasparente con i clienti.

In quest'ottica, e conformemente a quanto previsto dal punto 3 della Sezione XI delle Disposizioni di Banca d'Italia del 29.7.2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", l'Ufficio Reclami della Banca ha realizzato e pubblicato il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito si riporta pertanto uno schema sintetico dei reclami pervenuti presso Invest Banca nel corso del 2010, classificati per tipologia di clientela, per prodotto/servizio e per motivo.

TIPOLOGIA CLIENTELA	N°RECLAMI
Clientela Retail	14
Intermediari	-
Altro	-
<b>Totale</b>	<b>14</b>

TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO	N° RECLAMI
Aperture di credito in c/c	
Assegni	1
Bonifici	
Cambi	
Carte di credito	
Carte di debito - POS	1
Conti Correnti	9
Conti on line	
Deposito Titoli	3
Fondi comuni d'investimento e Sicav	
Fido in conto	
Phone banking	
Servizi di incasso e pagamento – RID	
Trading on line	
Titoli	
Altro	
<b>TOTALE</b>	<b>14</b>

MOTIVO	N° RECLAMI
Applicazione condizioni	
Aspetti organizzativi	
Comunicazione ed informazione ai clienti	
Condizioni	
Frodi e smarrimenti	1
Personale	
Esecuzione operazioni	3
Altro	10
<b>TOTALE</b>	<b>14</b>