



JAHRESBERICHT 2010 - BEARBEITUNG DER BESCHWERDEN

Vorliegender Bericht wurde vom Beschwerdebüro der Bank im Sinne der Verfügung der Banca d'Italia vom 15. Februar 2010 "Bestimmungen hinsichtlich der Transparenz der Bankgeschäfte und Bankdienstleistungen - Korrektheit der Beziehungen zwischen Vermittlern und Kunden" erstellt. Diese sieht unter dem Punkt Beschwerden (Abschnitt XI, Absatz 3), unter anderem "die jährliche Veröffentlichung eines Berichts über die Bearbeitung der Beschwerden samt entsprechenden Daten auf der Internetseite des Vermittlers" vor.

Im Laufe des Jahres 2010 sind 3 schriftliche Beschwerden eingegangen, von denen 2 Beschwerden den Wertpapierdienstleistungen und Nebenleistungen zugeordnet werden, welche den CONSOB-Bestimmungen unterliegen.

Alle Beschwerden wurden innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Frist von 30 Tagen bearbeitet und beantwortet; auch jene in Bezug auf die Wertpapierdienstleistungen und Nebendienstleistungen, für welche eine Frist von 90 Tagen vorgesehen wäre.

Nachfolgend die Einstufung der eingegangenen Beschwerden nach den CONSOB-Bestimmungen:

| | O N A U | O N A D | O N A P | O C I | E E O | R E O | M E O | I N A P | I N A S | C O M | M R M | R I | O C E T | M A S | M A C | M A R | A A | A L T | Ges amt- sum me | |
|---|------------------|------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|------------------|-------------|-------------|--------|------------------|-------------|-------------|-------------|--------|-------------|--------------------------|---|
| Eigenhandel | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Orderweiterleitung im Auftrag Dritter | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Portfolioverwaltung | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Direktvertrieb/Vertrieb außer Haus | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| Finanzberatung | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Verwaltung von multilateralen Handelssystemen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Wertpapierverwahrung und -verwaltung | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Finanzierungsgewährung | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| Devisengeschäfte | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Zusatzdienstleistungen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gesamtsumme | | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | 3 |

Legende der Abkürzungen CONSOB :

- ONAU: nicht genehmigte Transaktionen
- ONAD: nicht geeignete Transaktionen
- ONAP: unangemessene Transaktionen
- OCI: Transaktionen mit Interessenskonflikt
- EEO: Falsche Ausführung von Aufträgen
- REO: Verspätete Ausführung von Aufträgen
- MEO: nicht durchgeführte Aufträge
- INAP: präventive Information in Bezug auf nicht geeignete Transaktionen (nicht erfolgte Überreichung der Unterlagen zur Aufklärung über die Risiken und/oder des Verkaufsprospekts, nicht erfolgte Aufklärung in Bezug auf die Risiken von Finanzinstrumenten)
- INAS: nachfolgende Informationen zu den nicht geeigneten Transaktionen (falsche, unvollständige, verspätete Rechnungslegung; nicht erfolgte Mitteilung bei erheblichen Verlusten)
- COM: Anwendung von Gebühren, die von den vertraglich vereinbarten Gebühren abweichen
- MRM: nicht Einhaltung des Vertrages
- RI: nicht zufriedenstellende Renditen
- OCET: Verzögerungen bei der Auflösung der Geschäftsbeziehung und/oder bei der Übertragung von Liquidität oder Finanzinstrumenten an andere Wertpapiervermittler
- MAS: nicht vorhandene Unterschrift oder Überreichung des Vertrages
- MAC: nicht überreichte Unterlagen
- MAR: nicht vorhandene oder verspätete Antwort auf Beschwerde
- AA: nicht vorhandene oder falsche Zuteilung von Finanzinstrumenten in Bezug auf öffentliche Kaufangebote
- ALT: anderes