

FUNZIONE COMPLIANCE

Ufficio Reclami

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2011

Ai sensi delle Disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, nonché del regolamento interno in materia di trasparenza, viene riportato di seguito il rendiconto dei reclami¹ pervenuti alla Banca Don Rizzo Credito Cooperativo della Sicilia Occidentale Società Cooperativa, da parte della Clientela, nel periodo decorrente dal 1 gennaio 2011 al 31 dicembre 2011.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata Ufficio Reclami, costituita in seno alla Funzione di Conformità, che opera secondo una procedura definita che consiste nella valutazione della richiesta del Cliente, nel coinvolgimento di tutte le strutture interessate al fine di verificare l'accaduto e la fondatezza della pretesa, nella definizione di eventuali strategie e correttivi volti a colmare eventuali lacune riscontrate nei processi interessati e, comunque, idonei a ricomporre il rapporto di fiducia con il reclamante.

Al Cliente reclamante viene fornita per iscritto entro trenta giorni, così come previsto dalla normativa di riferimento, una risposta motivata di accoglimento o di rigetto.

Nel corso del 2011 sono pervenuti alla Banca venti reclami ordinari, distinti secondo la classificazione che fa riferimento alla tassonomia ABI: dieci presentati da Clientela "privata", cinque provenienti da Clientela "intermedia" e cinque da Clientela classificata come "altra"².

Dei reclami pervenuti nel corso del 2011 cinque avuto esito totalmente positivo per il Cliente, cinque sono stati risolti parzialmente a favore del reclamante e dieci sono stati respinti.

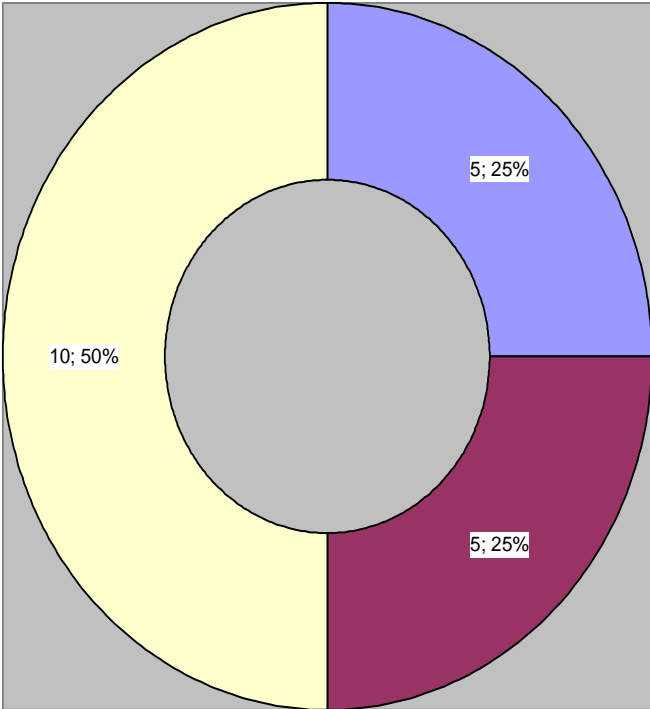
Con riferimento alla fattispecie in esame, non risulta allo stato che siano stati presentati ricorsi all'Autorità giudiziaria ovvero agli organismi di conciliazione o di risoluzione stragiudiziale delle controversie (A.B.F.), ad eccezione di uno, per il quale è pendente un procedimento presso il Giudice di Pace.

¹ Il prospetto non tiene conto dei reclami relativi alla prestazione dei servizi di investimento, la cui trattazione è compiuta nell'ambito della relazione di cui al Titolo II, art. 16 del Regolamento congiunto Banca d'Italia e Consob del 29 ottobre 2007.

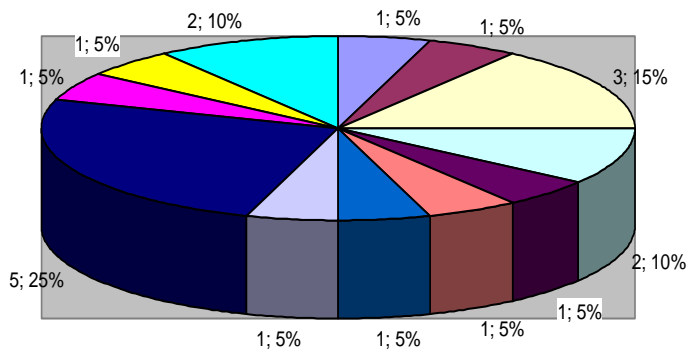
² La tipologia di Clientela è mutuata dalla tassonomia ABI: Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del D.lgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorquando agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Anche i condomini sono considerati clienti privati. Cliente intermedio: small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone; Altri: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese).

Qui di seguito si riportano i dati, contenuti in tabelle sintetiche, che seguono la tassonomia ABI.

TIPOLOGIA CLIENTELA

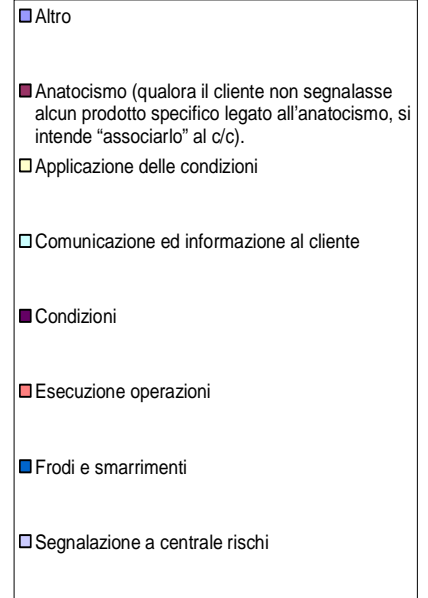
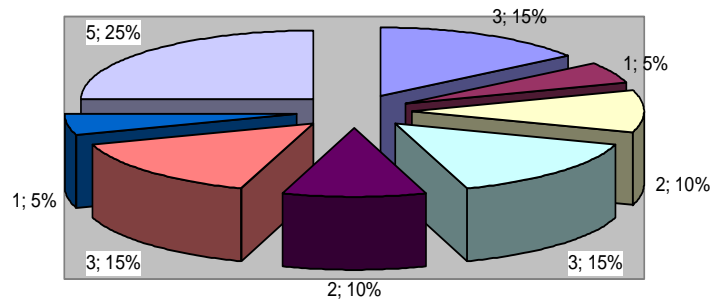


TIPOLOGIA PRODOTTO



- Altre forme di finanziamento (inclusi anche m/l termine,leasing e factoring)
- Altri servizi di incasso e pagamento - Altro
- Altri servizi di incasso e pagamento - RID
- Altro
- Aspetti generali
- Assegni
- Carte di credito - con pagamento a saldo
- Carte di credito - con pagamento rateizzato (revolving)
- Conti correnti
- Crediti speciali (Fondiaro, Agrario, ecc.)
- Depositi a risparmio
- Prestiti personali

MOTIVO DEL RECLAMO



IL RESPONSABILE DELLA FUNZIONE COMPLIANCE