

FUNZIONE COMPLIANCE **Ufficio Reclami**

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2012

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 2012 al 31 dicembre 2012.

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.

Nell'anno 2012 sono pervenuti in Banca ventitre reclami ordinari e tre in materia di investimenti mobiliari, distinti secondo la classificazione che fa riferimento alla tassonomia ABI: ventuno presentati da Clientela "privata", due provenienti da Clientela "intermedia" e tre da Clientela classificata come "altra"².

¹ *Il prospetto non tratta specificamente i 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.*

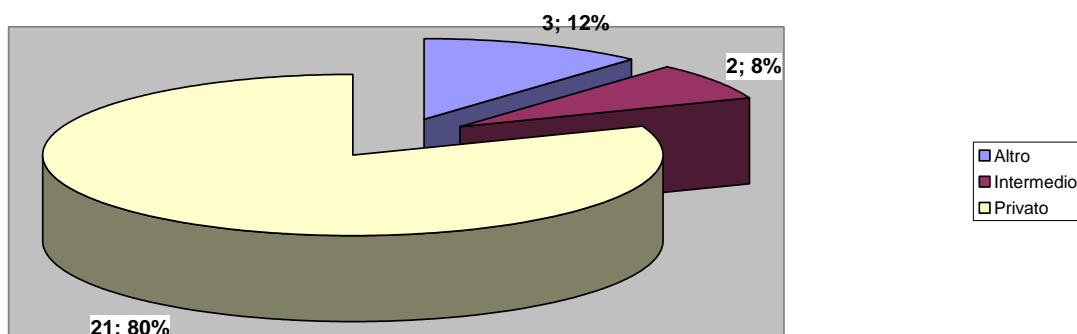
² *La tipologia di Clientela è mutuata dalla tassonomia ABI, secondo la quale: Cliente privato è il soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del D.lgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorché agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Anche i condomini sono considerati clienti privati. Cliente intermedio fa riferimento a small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone.*

Con riferimento ai reclami ordinari, di cui alla fattispecie in esame, non risulta allo stato, che siano stati presentati ricorsi all'Autorità giudiziaria o all'A.B.F. Per uno di essi è pendente un ricorso presso un Organismo di mediazione.

Per quanto riguarda i reclami in materia di investimenti mobiliari, per uno di essi è pendente un ricorso all'A.B.F.

Nelle tabelle sotto riportate è stata riassunta la suddivisione dei reclami per tipologia di Clientela, tipologia di prodotto interessata, per i motivi che li hanno determinati ed il loro esito.

TIPOLOGIA CLIENTELA



Altri: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese).

Banca Don Rizzo - Credito Cooperativo della Sicilia Occidentale Società Cooperativa

Sede legale:

Via Vittorio Emanuele II, n. 15/17 - 91011 Alcamo (TP)

Direzione generale:

Via Stefano Polizzi, 13 - 91011 Alcamo (TP)

Tel. 0924.591111 pbx - Fax 0924.502975

Sito web: www.bancadonrizzo.it

Cod. S.W.I.F.T. ICRAITRRQA0

Cod. ABI 08946 - Iscrizione all'albo delle banche n. 3783

Iscrizione all'Albo delle Cooperative a Mutualità

Prevalente n. A 160488

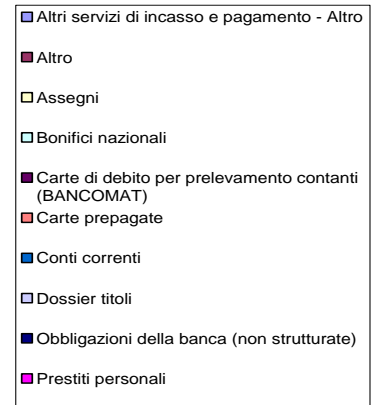
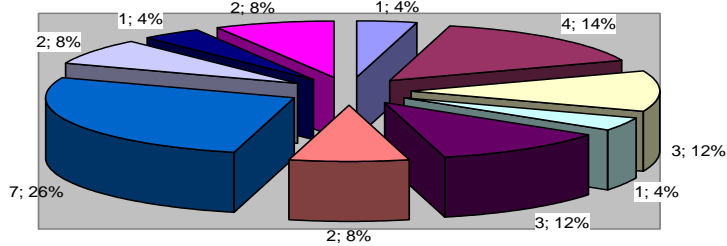
C.F. Partita IVA 00071310817

Capitale e Riserve al 31/12/2011 € 50.778.785

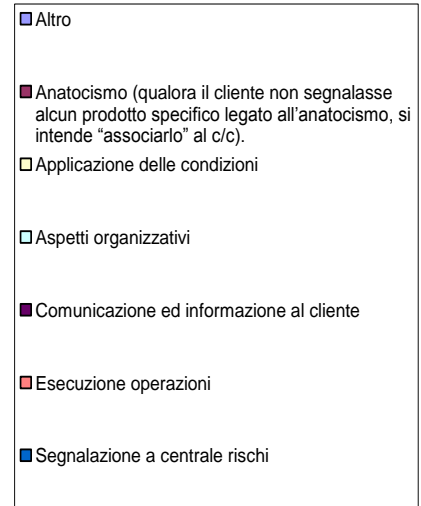
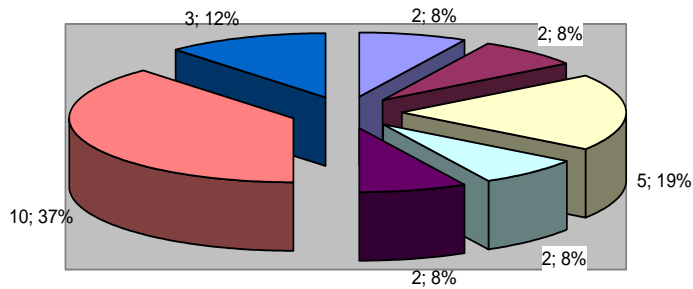
Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

TIPO PRODOTTO



MOTIVO



Banca Don Rizzo - Credito Cooperativo della Sicilia Occidentale Società Cooperativa

Sede legale:

Via Vittorio Emanuele II, n. 15/17 - 91011 Alcamo (TP)

Direzione generale:

Via Stefano Polizzi, 13 - 91011 Alcamo (TP)
Tel. 0924.591111 pbx - Fax 0924.502975

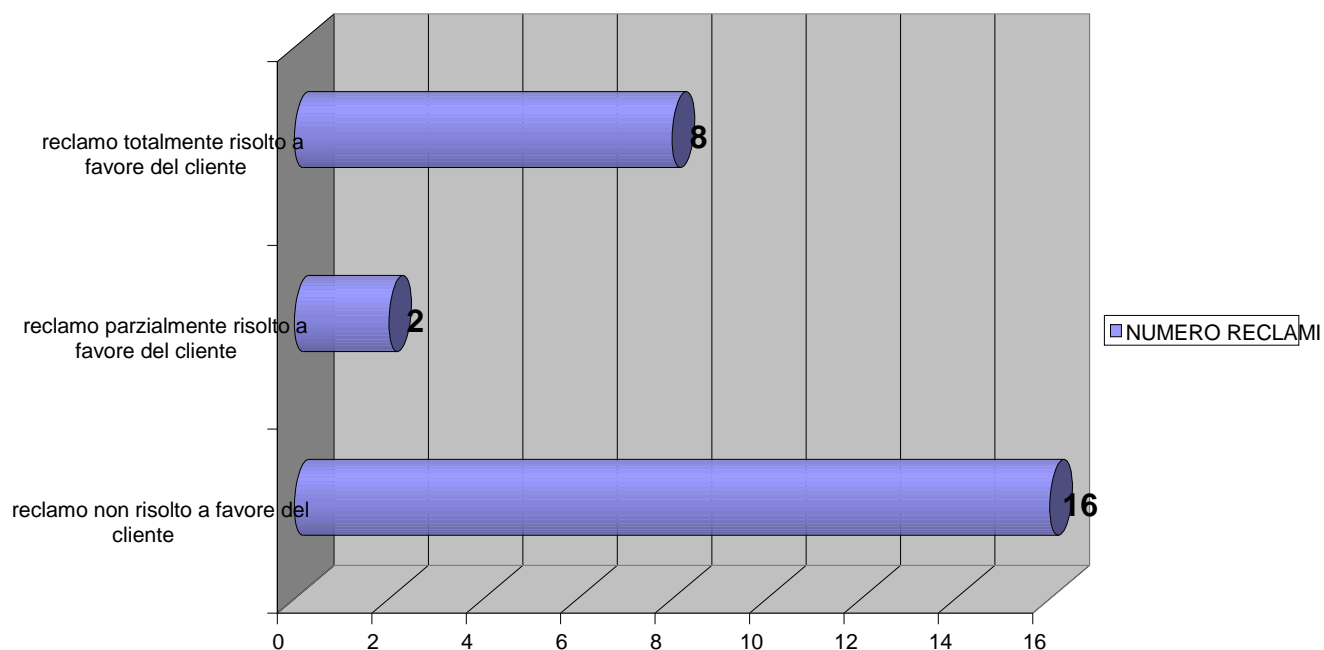
Sito web: www.bancadonrizzo.it

Cod. S.W.I.F.T. ICRAITRRQA0
Cod. ABI 08946 - Iscrizione all'albo delle banche n. 3783
Iscrizione all'Albo delle Cooperative a Mutualità
Prevalente n. A 160488

C.F. Partita IVA 00071310817
Capitale e Riserve al 31/12/2011 € 50.778.785

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo
Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

RISOLUZIONE



Alcamo, 25 gennaio 2013

FUNZIONE DI CONFORMITA' Ufficio Reclami

Banca Don Rizzo - Credito Cooperativo della Sicilia Occidentale Società Cooperativa

Sede legale:

Via Vittorio Emanuele II, n. 15/17 - 91011 Alcamo (TP)

Direzione generale:

Via Stefano Polizzi, 13 - 91011 Alcamo (TP)
Tel. 0924.591111 pbx - Fax 0924.502975

Sito web: www.bancadonrizzo.it

Cod. S.W.I.F.T. ICRAITRRQA0
Cod. ABI 08946 - Iscrizione all'albo delle banche n. 3783
Iscrizione all'Albo delle Cooperative a Mutualità
Prevalente n. A 160488

C.F. Partita IVA 00071310817
Capitale e Riserve al 31/12/2011 € 50.778.785

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo
Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo