

## **FUNZIONE RECLAMI**

### **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2013**

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 reclami<sup>1</sup> presentati alla Banca Don Rizzo Credito Cooperativo della Sicilia Occidentale Società Cooperativa, nel periodo decorrente dall'1 gennaio 2013 al 31 dicembre 2013.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata Funzione Reclami, 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 2013 sono pervenuti in Banca venti reclami ordinari e due in materia di investimenti mobiliari, così distinti secondo la classificazione che fa riferimento alla tassonomia ABI: quattordici presentati da Clientela "privata", tre provenienti da Clientela "intermedia" e cinque da Clientela classificata come "altra"<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

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](http://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

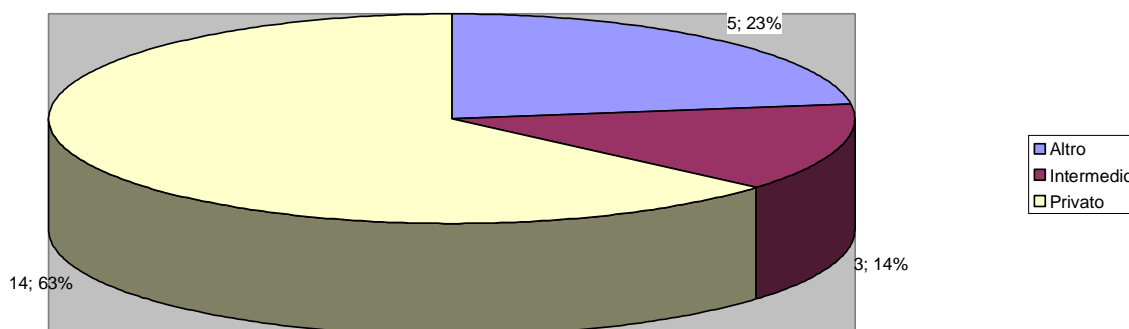
Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

Con riferimento ai reclami ordinari presentati nell'anno 2013, sono pendenti cinque giudizi presso l'Autorità Giudiziaria, mentre per altri due reclami i Clienti si sono successivamente rivolti all'A.B.F. Si precisa che presso tale Organismo sono stati presentati nel corso del 2013 altri due ricorsi, scaturiti da reclami presentati nell'anno precedente. Ad oggi, uno dei menzionati ricorsi è ancora pendente, due sono stati decisi favorevolmente alla Banca, mentre un altro è stato parzialmente accolto. L'unico ricorso presentato contro la Banca nel 2012 è stato respinto.

Nelle tabelle sotto riportate i reclami sono rappresentati per tipologia di Clientela, per tipologia di prodotto interessato, in relazione ai motivi che li hanno determinati e al loro esito.

## RECLAMI PER TIPOLOGIA CLIENTELA



### 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](http://www.bancadonrizzo.it)

Cod. S.W.I.F.T. ICRAITRRQ0

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

Iscrizione all'Albo delle Cooperative a Mutualità

Prevalente n. A 160488

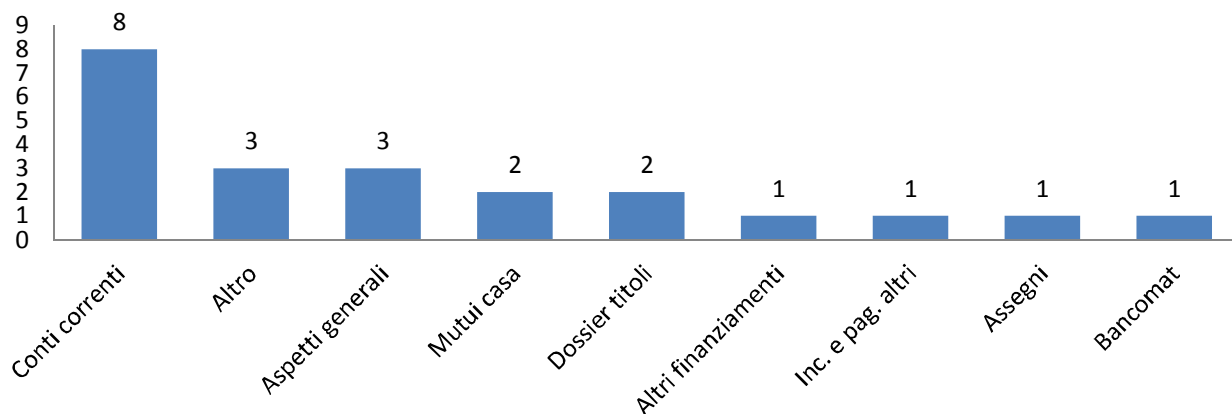
C.F. Partita IVA 00071310817

Capitale e Riserve al 31/12/2011 € 50.778.785

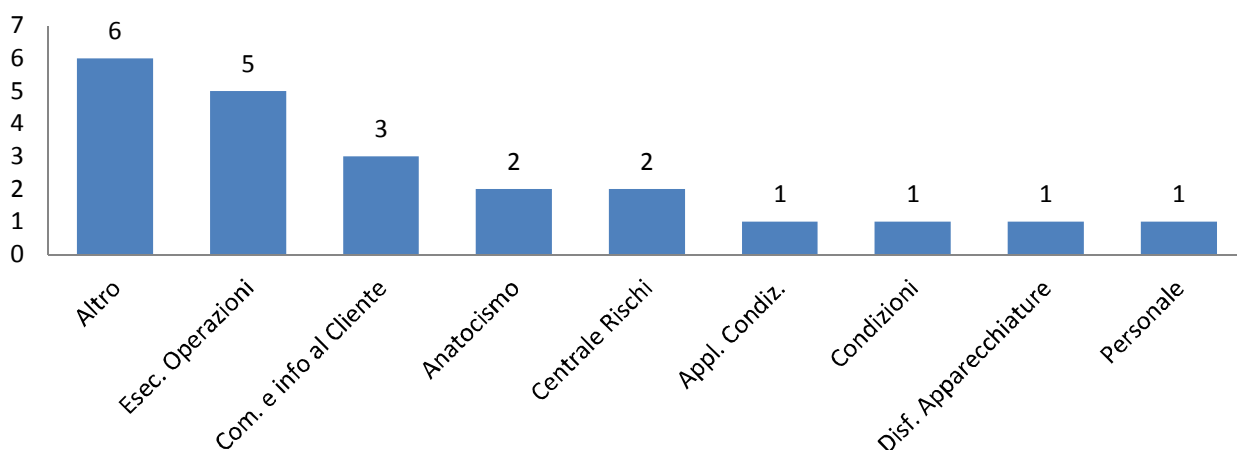
Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

## Reclami per tipo prodotto



## Reclami per 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](http://www.bancadonrizzo.it)

Cod. S.W.I.F.T. ICRAITRRQ0

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

Iscrizione all'Albo delle Cooperative a Mutualità

Prevalente n. A 160488

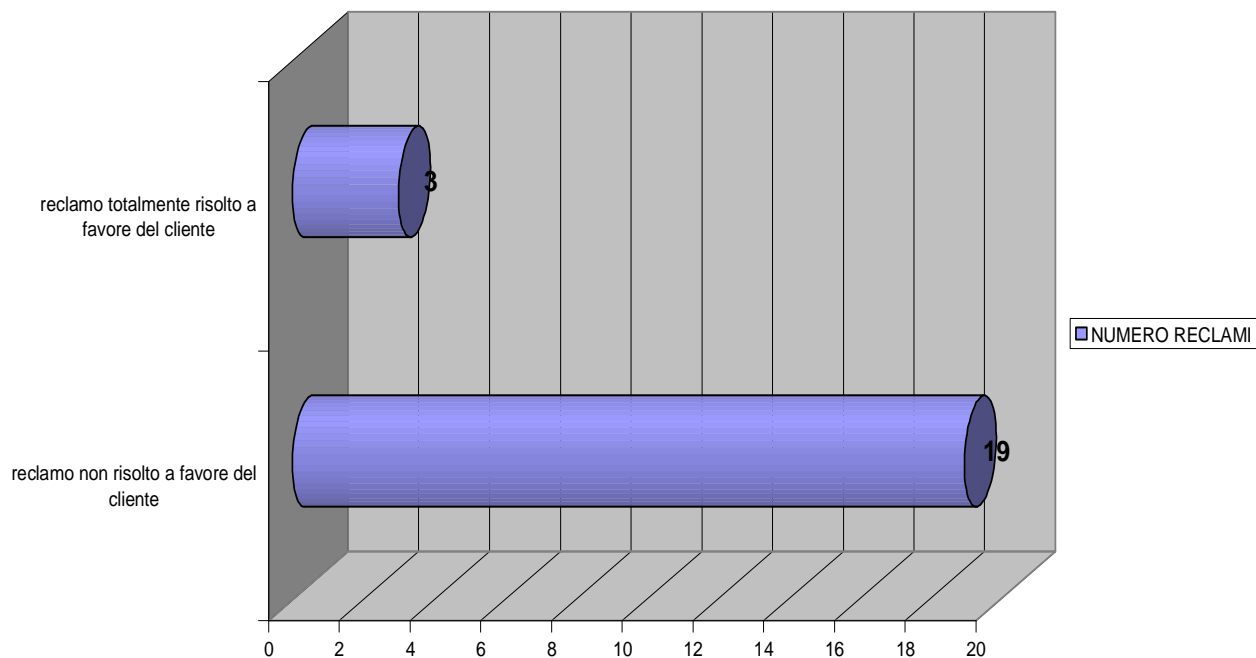
C.F. Partita IVA 00071310817

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

## Esito



Alcamo, 22 gennaio 2014

## IL RESPONSABILE DELLA FUNZIONE

### 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](http://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