

FUNZIONE RECLAMI

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2014

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 2014 al 31 dicembre 2014.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata Funzione Reclami, che opera, com'è noto, 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 2014 sono pervenuti in Banca quarantacinque reclami, di cui nessuno in materia di investimenti mobiliari, distinti secondo la classificazione che fa riferimento alla tassonomia ABI nel modo seguente: ventinove presentati da Clientela "privata", cinque provenienti da Clientela "intermedia" e undici da Clientela classificata come "altra"².

Tra le questioni poste con reclamo, risulta ancora pendente un giudizio presso l'Autorità Giudiziaria³ e due ricorsi all'A.B.F.⁴ Per nessuna tra queste risulta pendente un ricorso innanzi ad un Organismo di mediazione.

Nelle tabelle che seguono è riportata la situazione dei reclami pervenuti, distinti per tipologia di Clientela, per tipologia di prodotto, per i motivi che li hanno determinati ed il loro esito.

¹ *Il prospetto non esamina 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.*

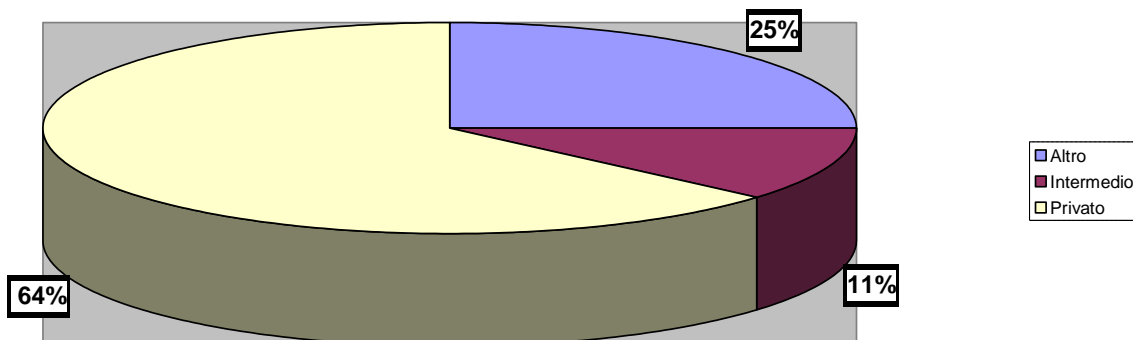
² *La tipologia di Clientela è mutuata dalla tassonomia ABI, secondo la quale: Cliente privato è il soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del D.lgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorché agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee 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.*

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

³ *Al netto delle posizioni a sofferenza (n. 8), per le quali comunque il contenzioso è già sorto precedentemente alla predisposizione del reclamo o per le quali la controversia prescinde dal reclamo*

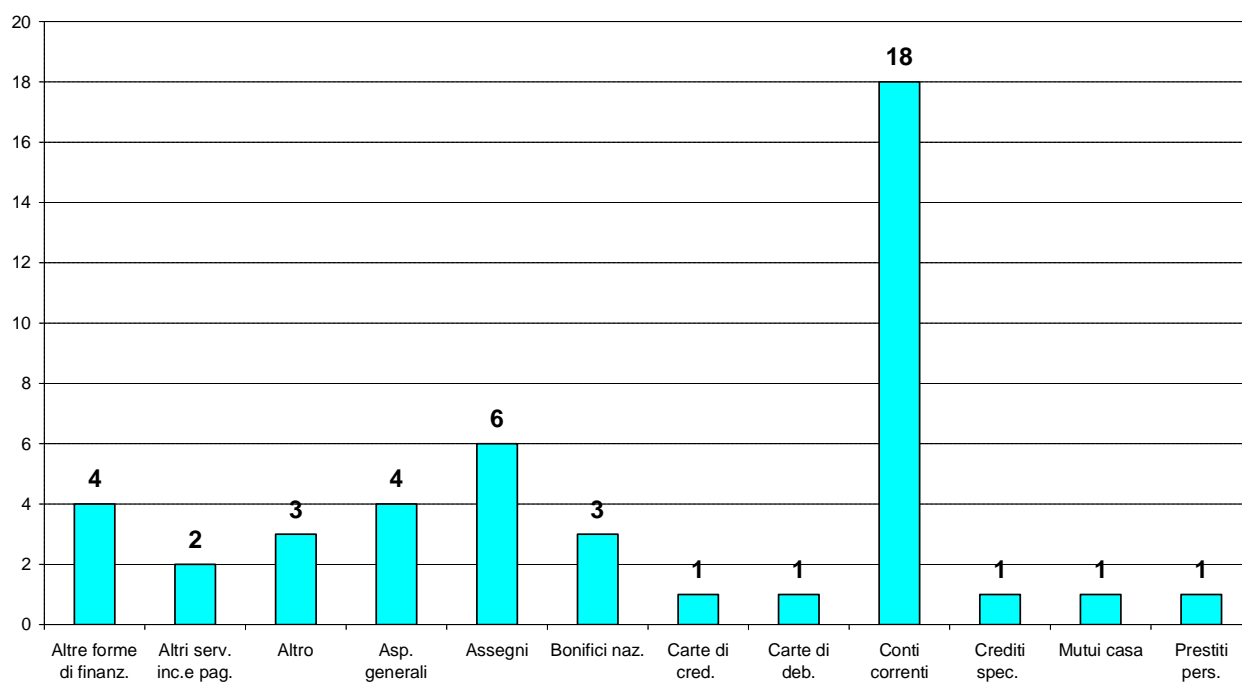
⁴ *Uno presentato nell'anno in corso e uno a dicembre del 2013.*

RECLAMI PER TIPOLOGIA DI CLIENTELA

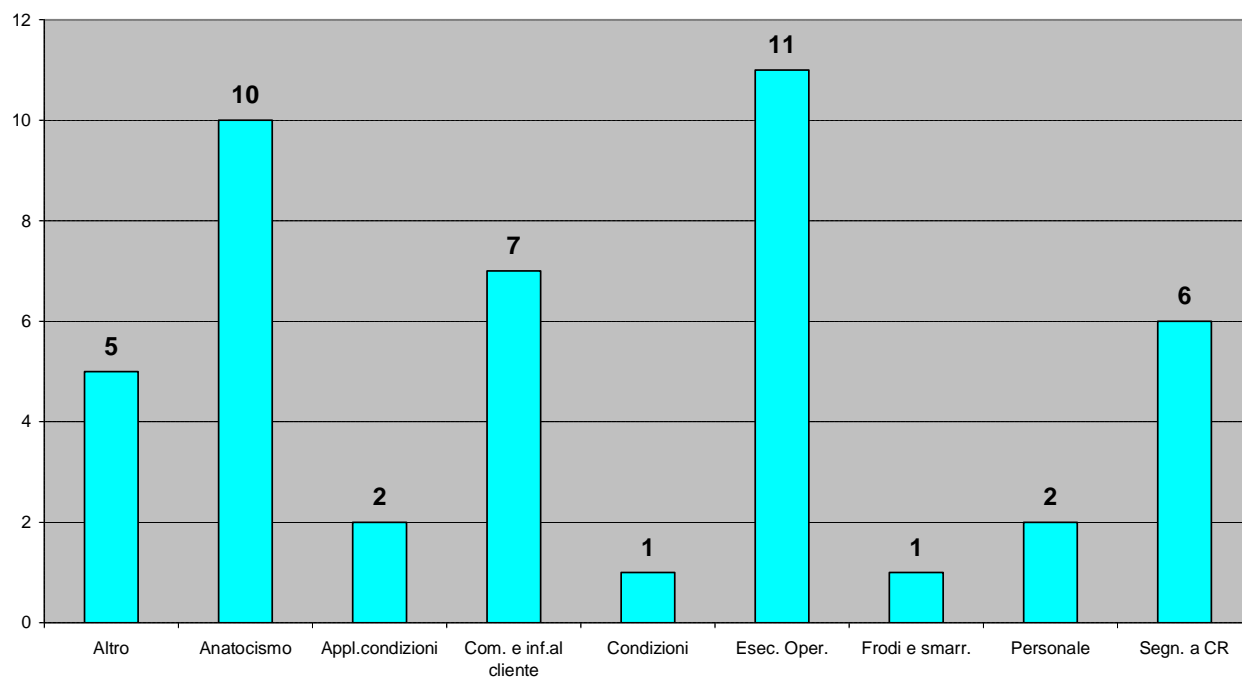


Risulta evidente che la parte preponderante dei reclami è stata presentata da Clientela privata.

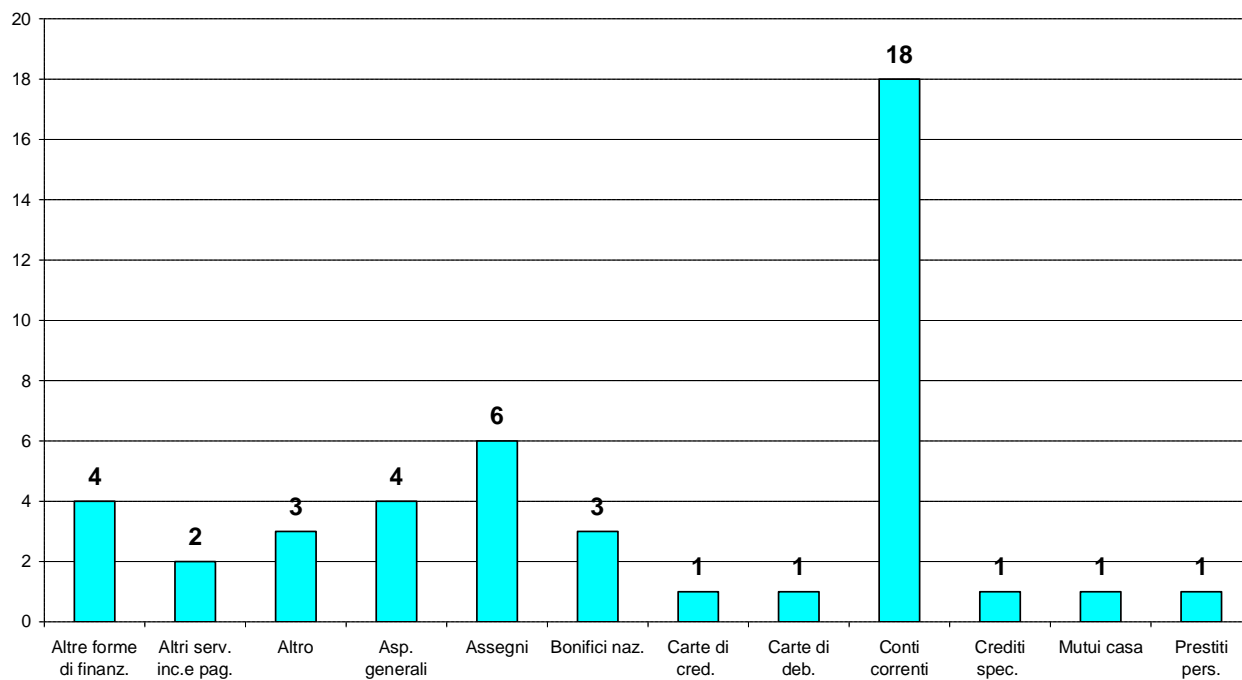
RECLAMI PER TIPO PRODOTTO



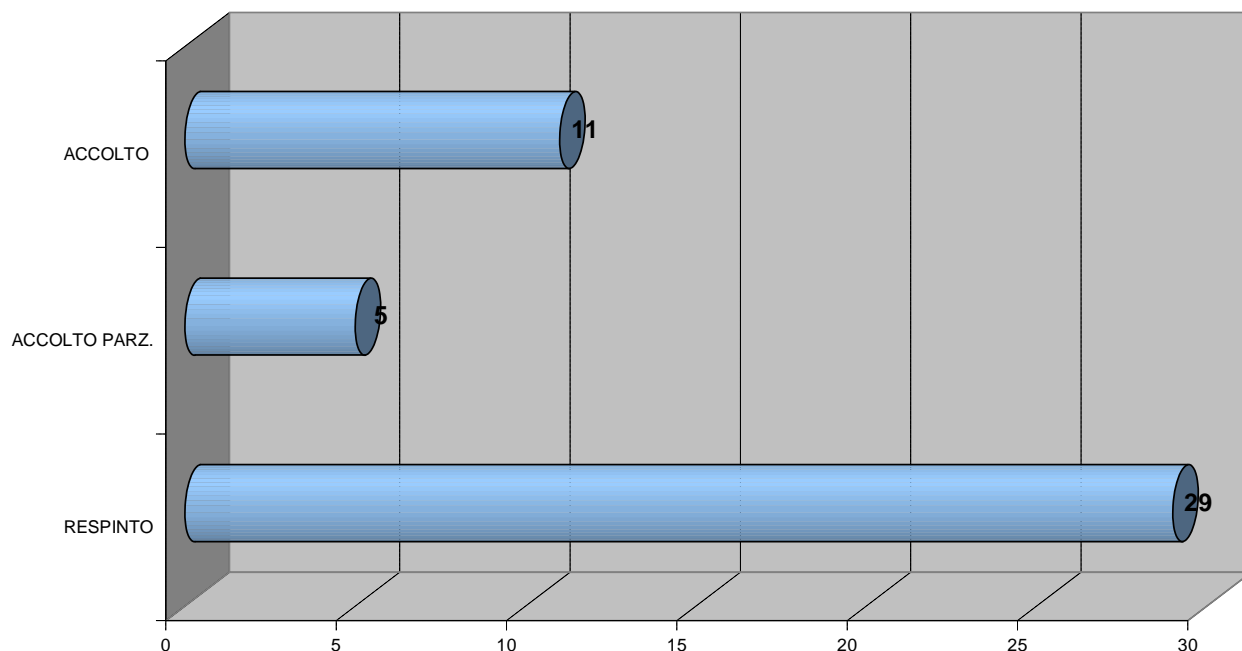
RECLAMI PER MOTIVO



RECLAMI PER TIPO PRODOTTO



RECLAMI PER ESITO



I ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario sono stati nel corso del 2014 n. 2. Ad oggi ne risultano ancora n. 2 pendenti, sebbene uno tra quelli presentati nell'anno considerato sia già stato definito con esito favorevole per la Banca.

Conclusioni

I reclami che hanno evidenziato anomalie sono stati lo spunto per la revisione dei processi collegati. Nei casi in cui le questioni poste dalla Clientela abbiano fatto emergere carenze nella formazione del personale sono stati adottati gli opportuni provvedimenti, idonei a correggere i comportamenti considerati.

IL RESPONSABILE