

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2015

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 pervenuti alla Banca Don Rizzo Credito Cooperativo della Sicilia Occidentale Società Cooperativa, da parte della Clientela, nel periodo decorrente dal 1 gennaio 2015 al 31 dicembre 2015.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata Funzione Reclami, che opera, com'è noto, secondo una procedura definita all'interno dei Regolamenti della Banca, che consta in via di estrema sintesi delle seguenti fasi:

- esame e valutazione della richiesta del Cliente;
- coinvolgimento di tutte le strutture interessate al fine di verificare l'accaduto e la fondatezza della pretesa;
- definizione di eventuali strategie e correttivi volti a colmare eventuali lacune riscontrate nei processi interessati e, comunque, idonee 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 2015 sono pervenuti **trentacinque**¹ reclami, di cui nessuno in materia di investimenti mobiliari², distinti, secondo la classificazione che fa riferimento alla tassonomia ABI, nel modo seguente: **diciannove** presentati da Clientela "**privata**", **quattordici** provenienti da Clientela "**intermedia**" e **due** da Clientela classificata come "**altra**"³.

Tra le questioni poste con reclamo, non risulta ancora pendente nessun giudizio presso l'Autorità Giudiziaria⁴. Nel corso dell'anno sono stati presentati due ricorsi all'ABF, di cui uno definito positivamente per la Banca, mentre l'altro è ancora pendente.

¹ Uno tra questi, pervenuto il 27 dicembre e per il quale è stata richiesta al reclamante documentazione aggiuntiva al fine di potere definire lo stesso, è ancora sospeso.

² Di tale circostanza sarà data informazione anche nell'ambito della relazione di cui al Titolo II, art. 16 del Regolamento congiunto Banca d'Italia e Consob del 29 ottobre 2007.

³ 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" 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 fa riferimento a small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone.

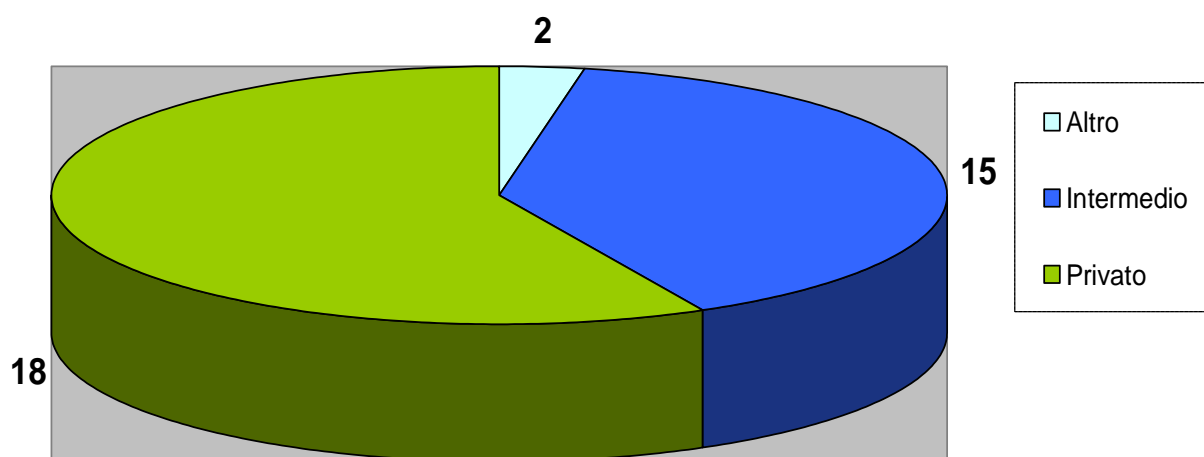
Altri: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese).

⁴ Al netto predisposizione del reclamo o per le quali la controversia prescinde dal reclamo.

Per uno dei reclami è stato promosso un ricorso innanzi ad un Organismo di mediazione, ancora pendente.

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.

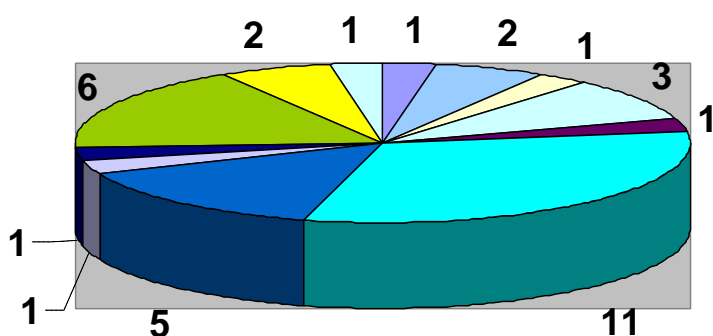
RECLAMI PER TIPOLOGIA CLIENTELA



La parte preponderante dei reclami è stata presentata da Clientela privata, in ragione della specifica categoria tassonomica, comprensiva di un'ampia categoria di soggetti. Significativo, in termini positivi, è che nella categoria delle società di capitali e imprese diverse da società di persone siano stati presentati due reclami⁵.

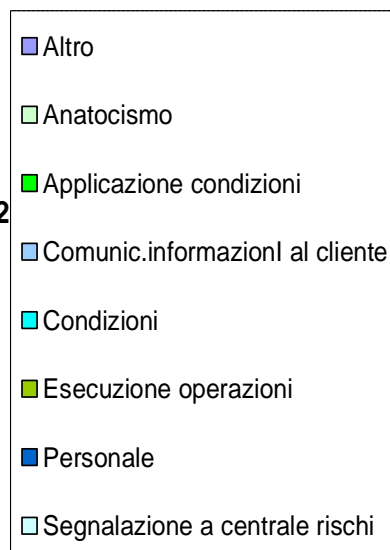
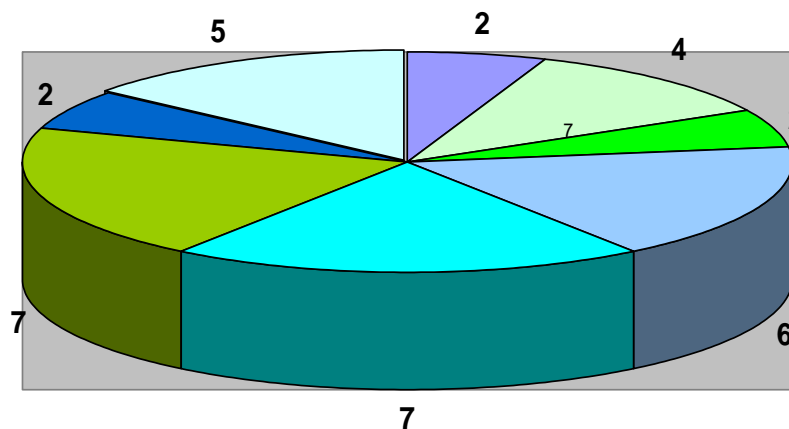
⁵ Di cui uno da un soggetto senza alcun rapporto con la Banca.

RECLAMI PER PRODOTTI



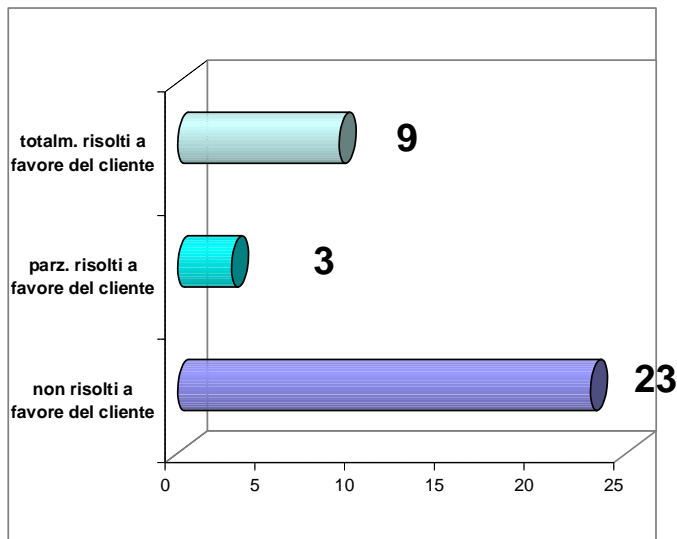
La maggior parte delle richieste inoltrate dalla Clientela riguarda i conti correnti (n. 11) e la categoria dei prestiti n. 13 (mutui n. 6, crediti speciali n. 5, prestiti personali n. 2). Il dato riportato rispecchia la distribuzione complessiva dei prodotti all'interno della Banca.

RECLAMI PER MOTIVO



Le istanze hanno riguardato nella maggior parte dei casi le condizioni (n. 7), l'esecuzione di operazioni (n. 7), le comunicazioni alla Clientela (n. 6) e la segnalazione a SIC (n. 5).

ESITO RECLAMI



Dei reclami pervenuti, il 66% circa è stato reputato non avere le caratteristiche per potere essere accolto.

L'8% circa ha riguardato richieste accolte parzialmente, mentre quelle accolte rappresentano il 26%, circa.

Rispetto all'anno precedente, periodo nel quale sono pervenuti n. 45 reclami, si registra nel 2015 una riduzione significativa sia in termini assoluti (-10), che relativi (-22%).

Da segnalare positivamente l'assenza di reclami in materia di investimenti mobiliari.

Di seguito il numero dei reclami pervenuti negli ultimi 5 anni, dal quale si evince dopo un periodo di stabilità, l'incremento esponenziale registrato dal 2014.

Anno	2011	2012	2013	2014	2015
n. reclami ⁶	23	26	22	45	35

⁶ Compresi anche quelli in materia di investimenti mobiliari

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 compiuti gli atti consequenziali volti a correggere i comportamenti considerati.

IL RESPONSABILE DELLA FUNZIONE RECLAMI
Francesco Paolo Leone