

## **FUNZIONE COMPLIANCE**

### **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2016**

#### **- Premessa**

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 dall'1 gennaio 2016 al 31 dicembre 2016.

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;
- predisposizione risposta all'istanza;
- 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 in esame sono pervenuti ventinove<sup>1</sup> reclami, di cui nessuno in materia di investimenti mobiliari<sup>2</sup>, distinti, secondo la classificazione che fa riferimento alla tassonomia ABI, nel modo seguente: venti presentati da Clientela "privata", tre provenienti da Clientela "intermedia" e sei da Clientela classificata come "altra"<sup>3</sup>.

Tra le questioni poste con reclamo, non risulta pendente nessun giudizio presso l'Autorità Giudiziaria<sup>4</sup>. Nessuno dei reclami presentati è stato seguito successivamente, giusta la procedura prescritta, da ricorsi presentati innanzi all'ABF.

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, in ragione dei motivi che li hanno determinati ed, infine, del loro esito.

---

<sup>1</sup> Di cui quattro reiterati nel corso dell'anno.

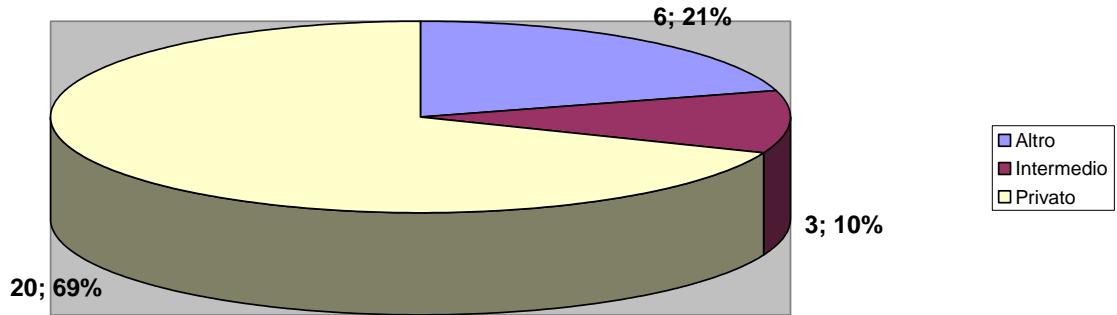
<sup>2</sup> Di tale circostanza sarà data informazione anche nell'ambito della relazione di cui al Titolo II, art. 16 del Regolamento congiunto Banca d'Italia e Consob del 29 ottobre 2007.

<sup>3</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" 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).

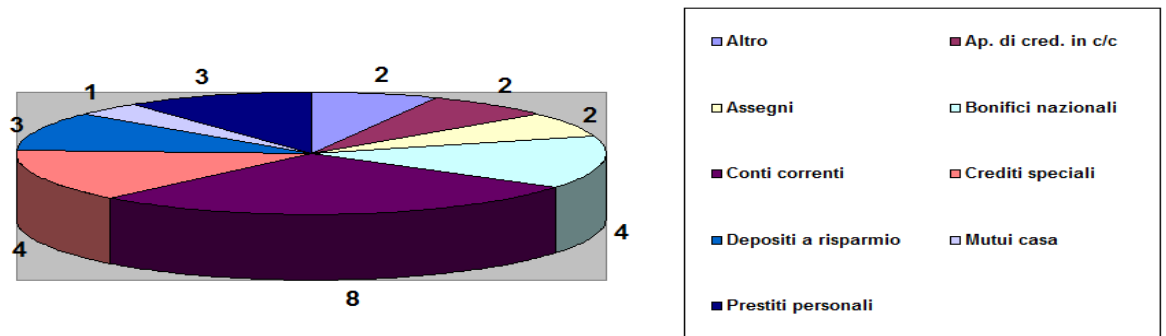
<sup>4</sup> Al netto delle posizioni contabilizzate a sofferenza (n. 10), per le quali comunque il contenzioso è già sorto precedentemente alla predisposizione del reclamo o per le quali la controversia prescinde dal reclamo.

## RECLAMI PER TIPOLOGIA DI 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. Tra i soggetti che hanno presentato reclamo tre non hanno alcun rapporto con la Banca.<sup>5</sup>

## RECLAMI PER PRODOTTO

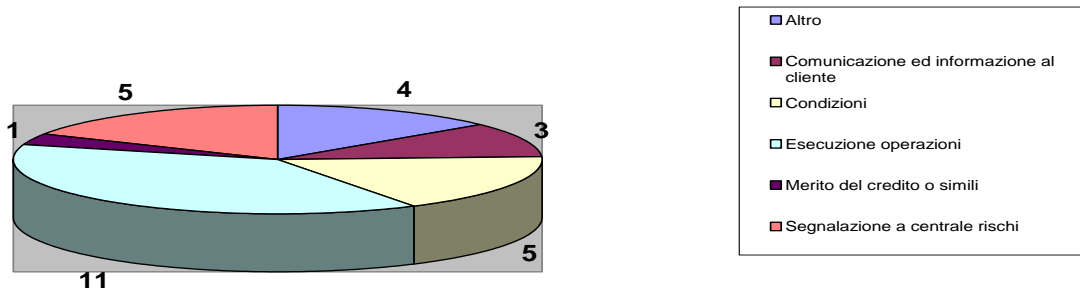


La maggior parte delle richieste inoltrate dalla Clientela riguarda i conti correnti (n. 8) e la categoria dei finanziamenti (complessivamente n. 9, di cui mutui n. 3, crediti speciali n. 4,

<sup>5</sup> Sono soggetti che hanno ricoperto il ruolo di controparte in transazioni con Clientela della Banca..

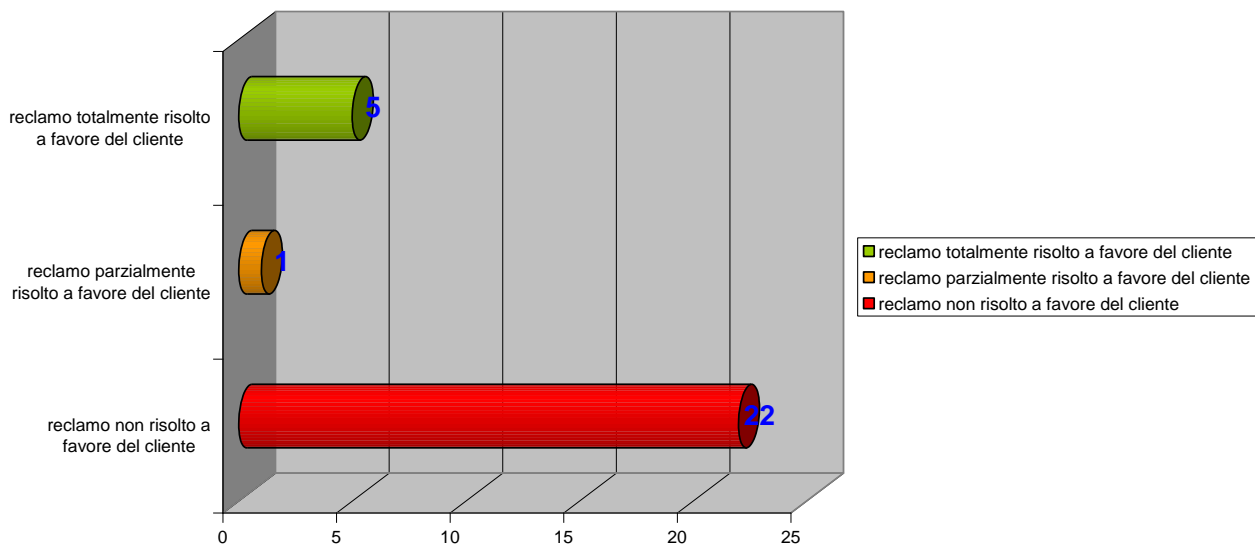
prestiti personali n. 2). Il dato riportato rispecchia la distribuzione complessiva dei prodotti all'interno della Banca.

### RECLAMI PER MOTIVO



Le istanze hanno riguardato nella maggior parte dei casi l'esecuzione di operazioni (n. 11), l'applicazione delle condizioni (n. 5) e la segnalazione a SIC (n. 5).

### ESITO RECLAMI



Dei ventinove reclami definiti, circa il 76% è stato reputato non avere le caratteristiche per potere essere accolto, mentre quelli per i quali sono state riconosciute le ragioni del

Cliente rappresentano il 17% circa di tutte le istanze. Uno soltanto è stato accolto parzialmente.

## **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.

Alcamo, 13 gennaio 2017

**IL RESPONSABILE**