

FUNZIONE COMPLIANCE

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2017

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 2017 al 31 dicembre 2017.

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 della 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.

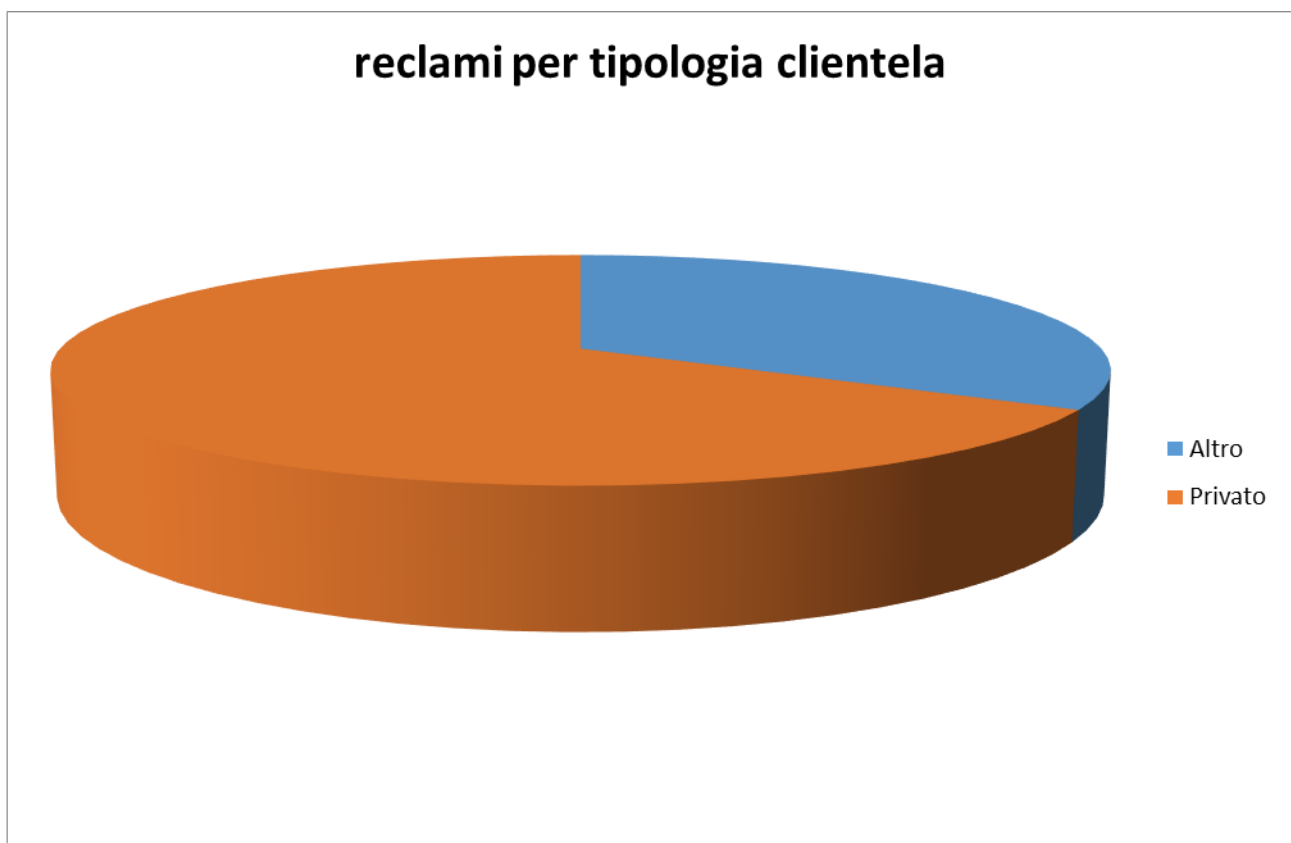
Nell'anno 2017 sono pervenuti **diciotto** reclami, di cui nessuno in materia di investimenti mobiliari¹, distinti, secondo la classificazione che fa riferimento alla tassonomia ABI, nel

¹ 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.

modo seguente: **dodici** presentati da Clientela “**privata**” e **sei** da Clientela classificata come “**altra**”².

Tra le questioni poste con reclamo risulta pendente un giudizio presso l’Autorità Giudiziaria³ (preceduto da un ricorso presso un Organismo di mediazione/conciliazione), ed un altro giudizio si è concluso nel corso del 2017, peraltro positivamente per la banca. Un solo reclamo è stato seguito, giusta la procedura prescritta, da un ricorso presentato innanzi all’ABF, 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.



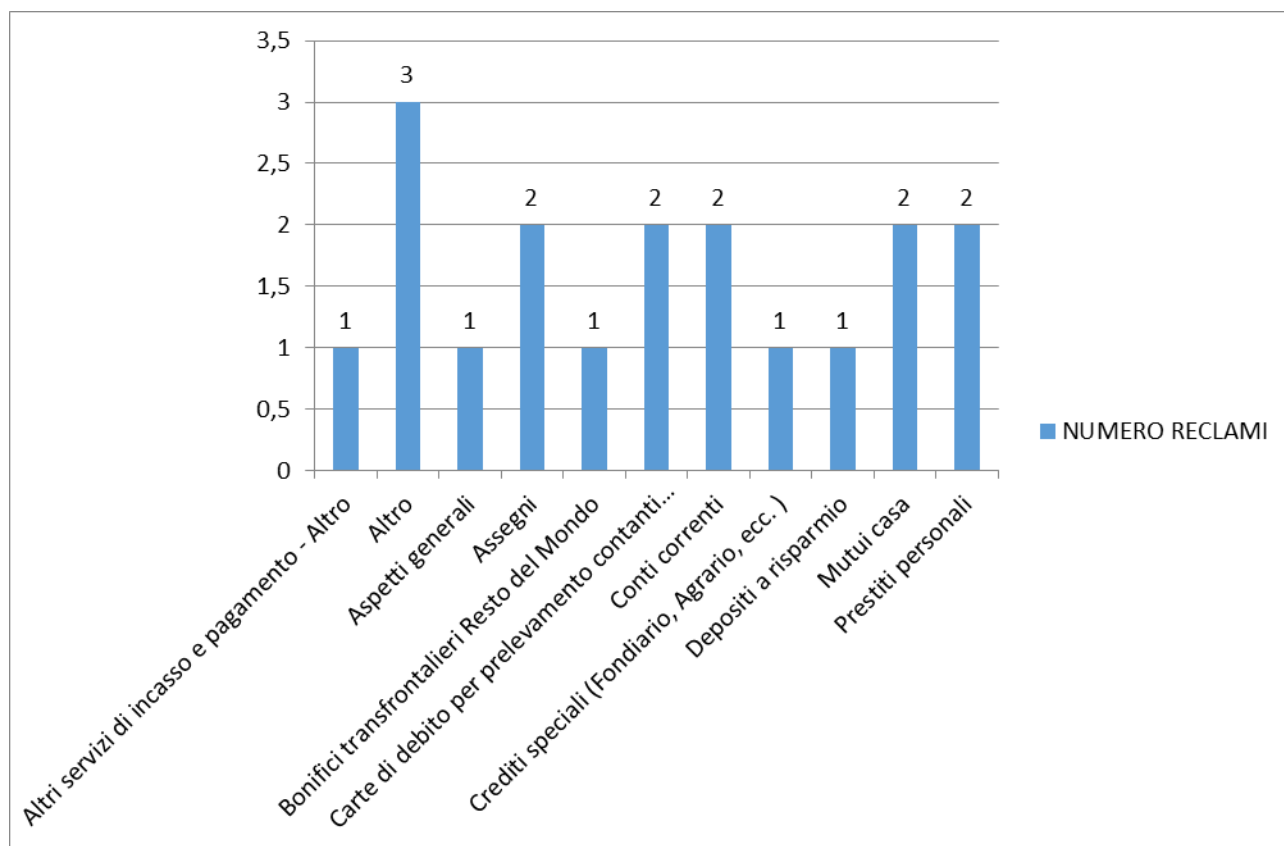
²La tipologia di Clientela è mutuata dalla tassonomia ABI, secondo la quale: Cliente privato è il soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell’art.3/A del D.lgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la “clientela intermedia” allorquando agisca in qualità di “privato” cioè per finalità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

³ Al netto di nr. 1 posizione contabilizzata a sofferenza, per la quale comunque il contenzioso è già sorto precedentemente alla predisposizione del reclamo e che riguarda una pratica ceduta dalla Bcc Sen. Grammatico di Paceco al Fondo Temporaneo del Credito Cooperativo.

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 quattro di questi non hanno alcun rapporto con la Banca.⁴

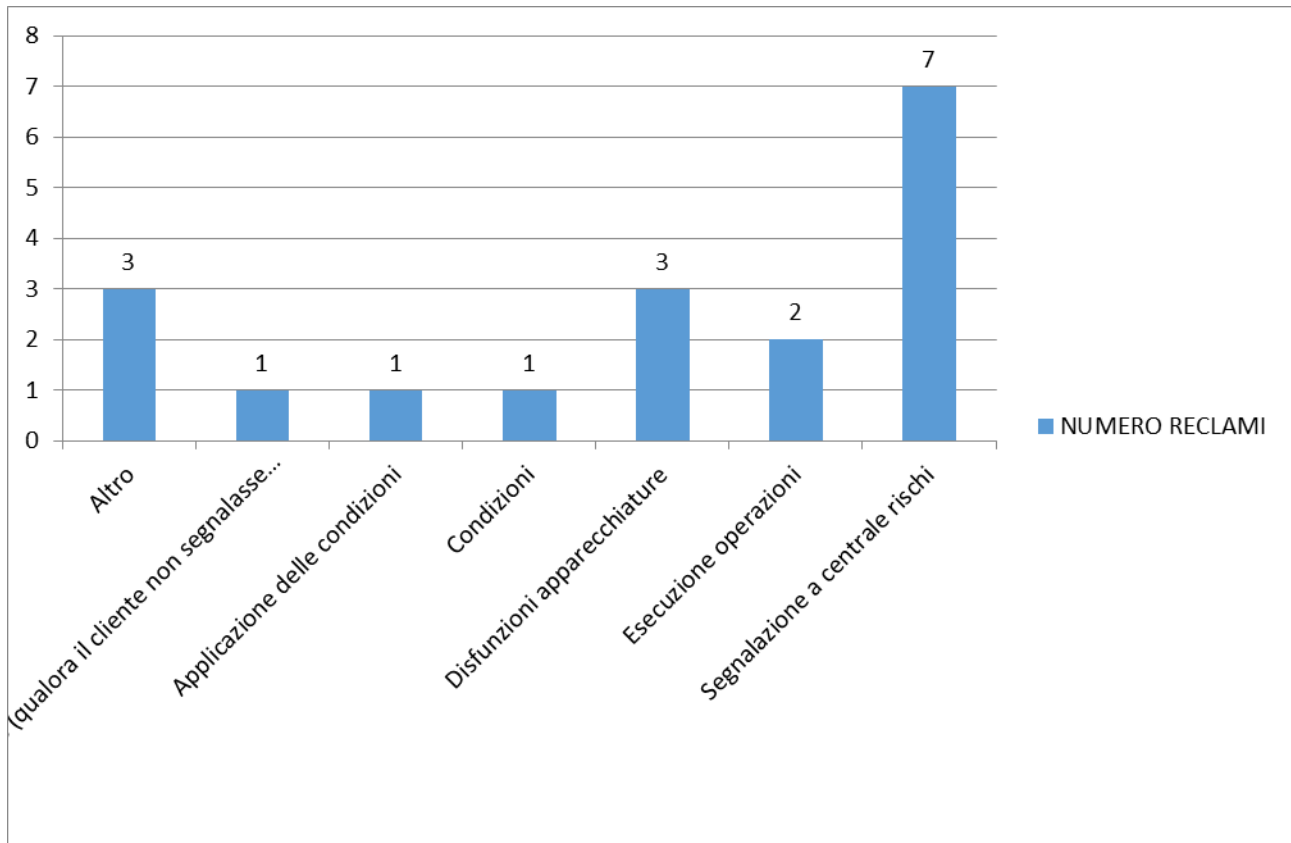
reclami per prodotto



Le richieste inoltrate dalla Clientela riguardano diverse tipologie di categorie contrattuali.

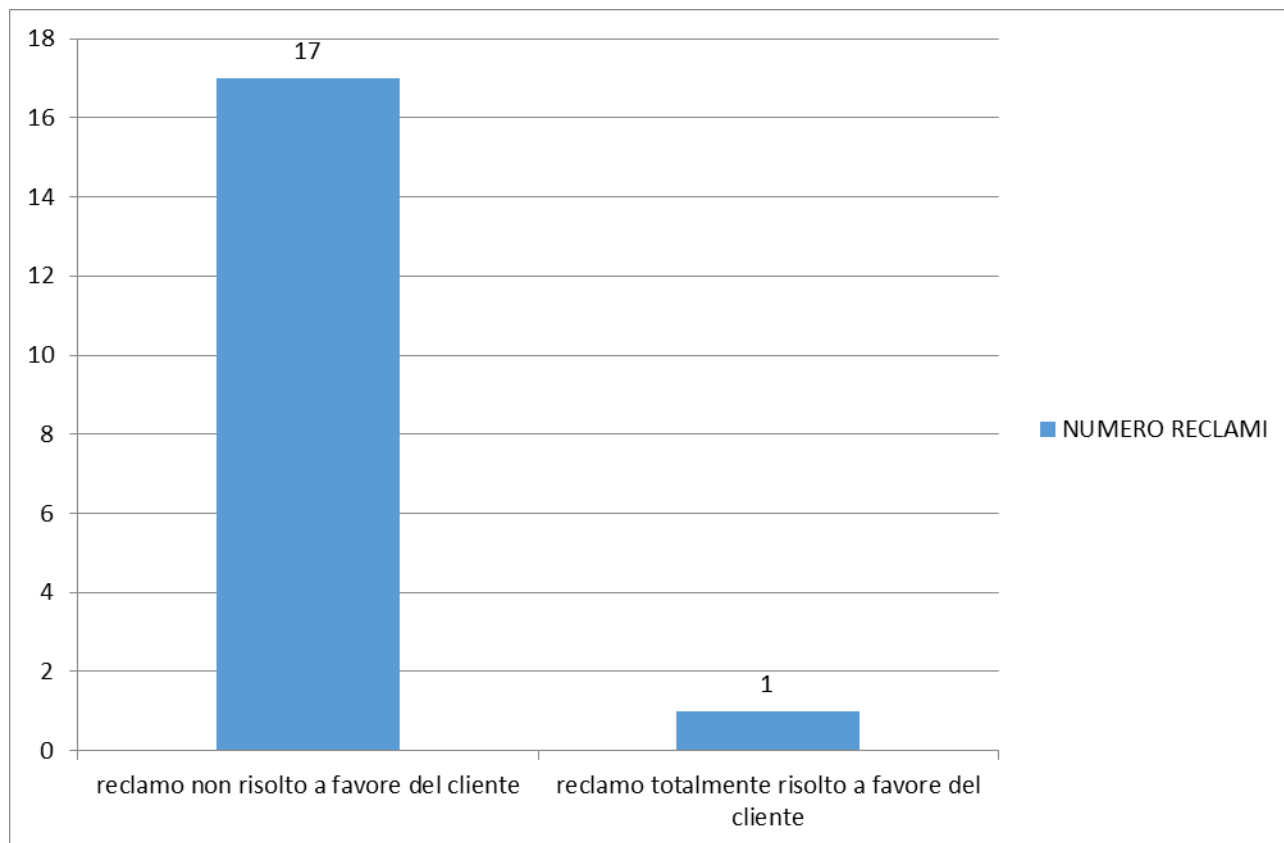
⁴ Sono soggetti che hanno ricoperto il ruolo di controparte in transazioni con Clientela della Banca.

reclami per motivo



Le istanze hanno riguardato, nella maggior parte dei casi, problematiche collegate alle segnalazioni presso la Centrale Rischi o i SIC (n. 7).

esito reclami



Dei diciotto reclami definiti, il 94% è stato respinto, uno soltanto infatti è stato accolto.

Conclusioni

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, 22 gennaio 2018

IL RESPONSABILE