

FUNZIONE RECLAMI FUNZIONE COMPLIANCE

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2018

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 2018 al 31 dicembre 2018.

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.

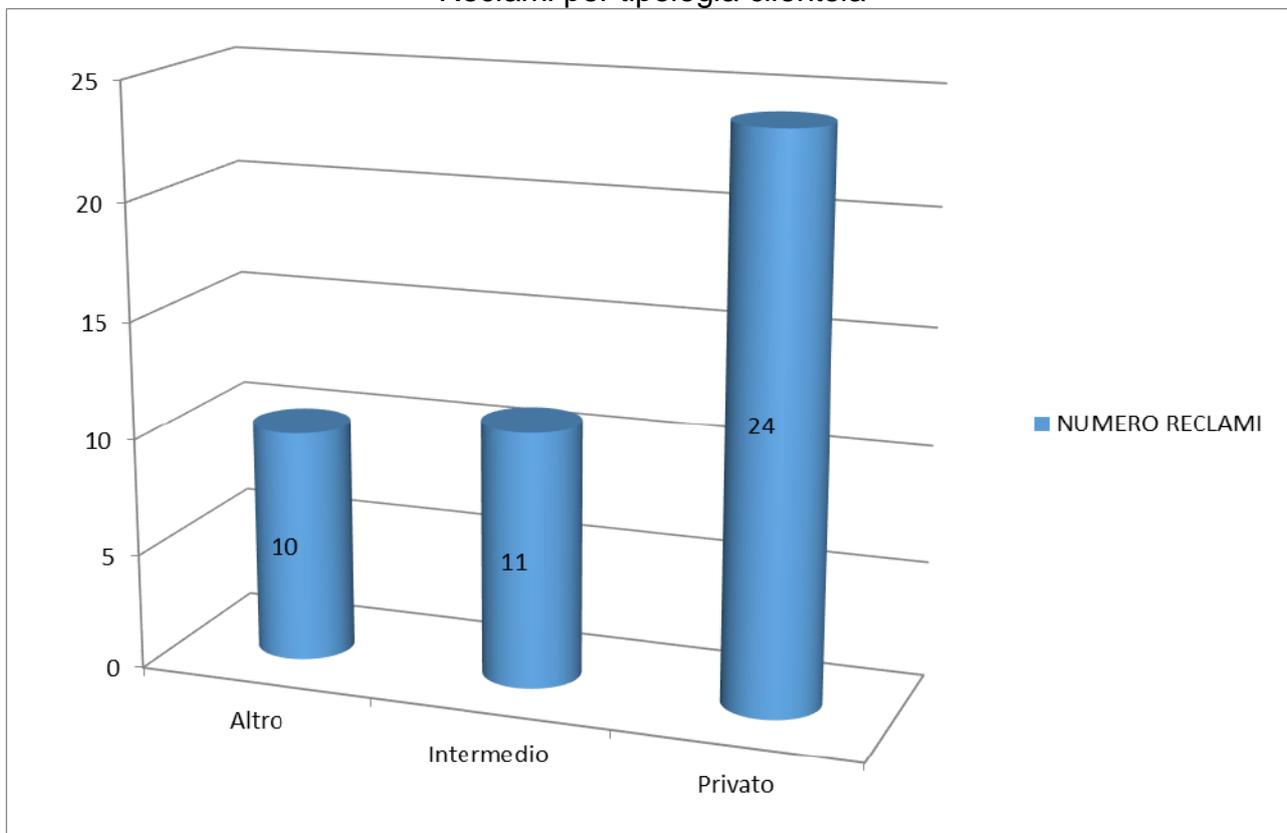
Nell'anno 2018 sono pervenuti **quarantacinque** reclami, di cui **tre** in materia di investimenti mobiliari, distinti, secondo la classificazione che fa riferimento alla tassonomia ABI, nel modo seguente: **ventiquattro** presentati da Clientela "**privata**", **undici** da Clientela "**Intermedia**", **dieci** da Clientela classificata come "**altra**"¹ .

¹La 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

Tra le questioni poste con reclamo, in un solo caso è stato successivamente adito l'ABF, in tre casi le questioni sono state rimesse ad organismi di mediazione.

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.

Reclami per tipologia clientela

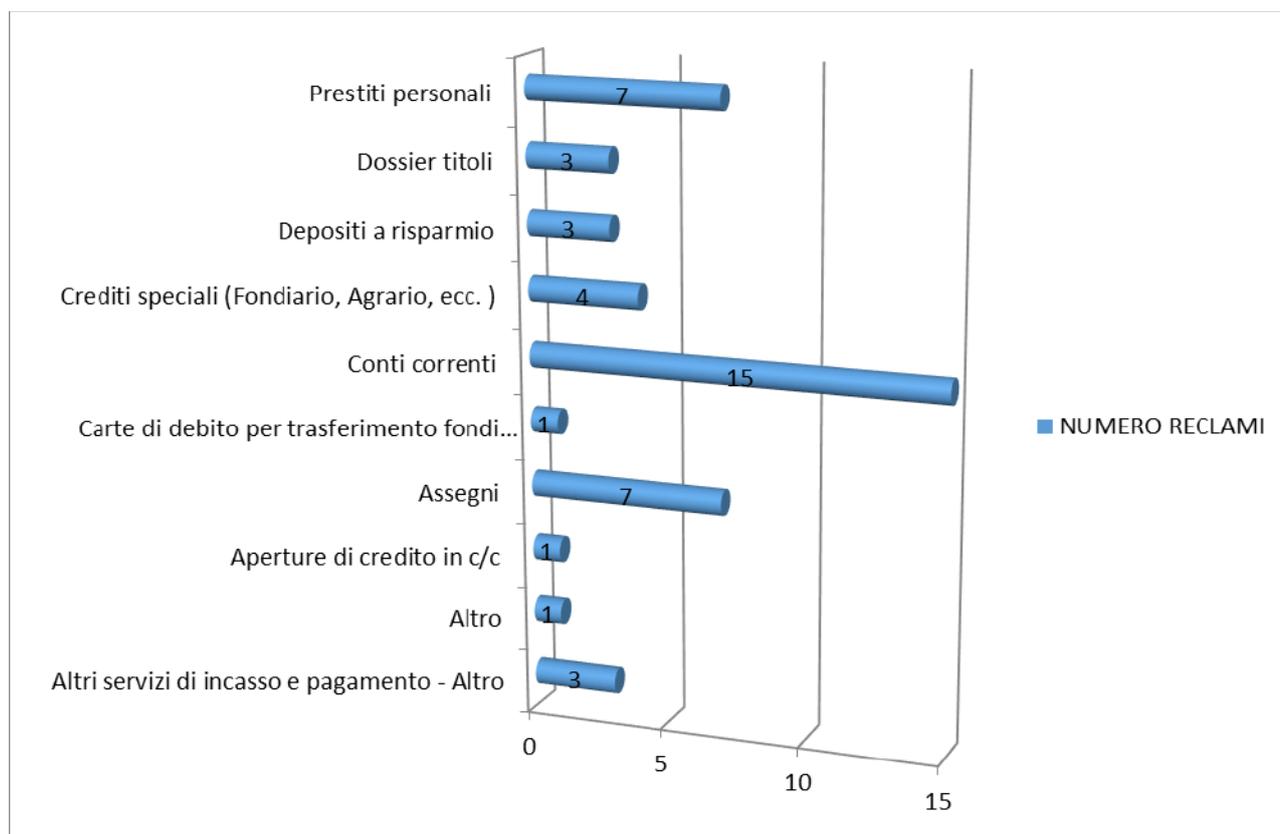


La parte preponderante dei reclami è stata presentata da Clientela privata, in ragione della specifica categoria tassonomica, comprensiva di un'ampia categoria di soggetti.

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.

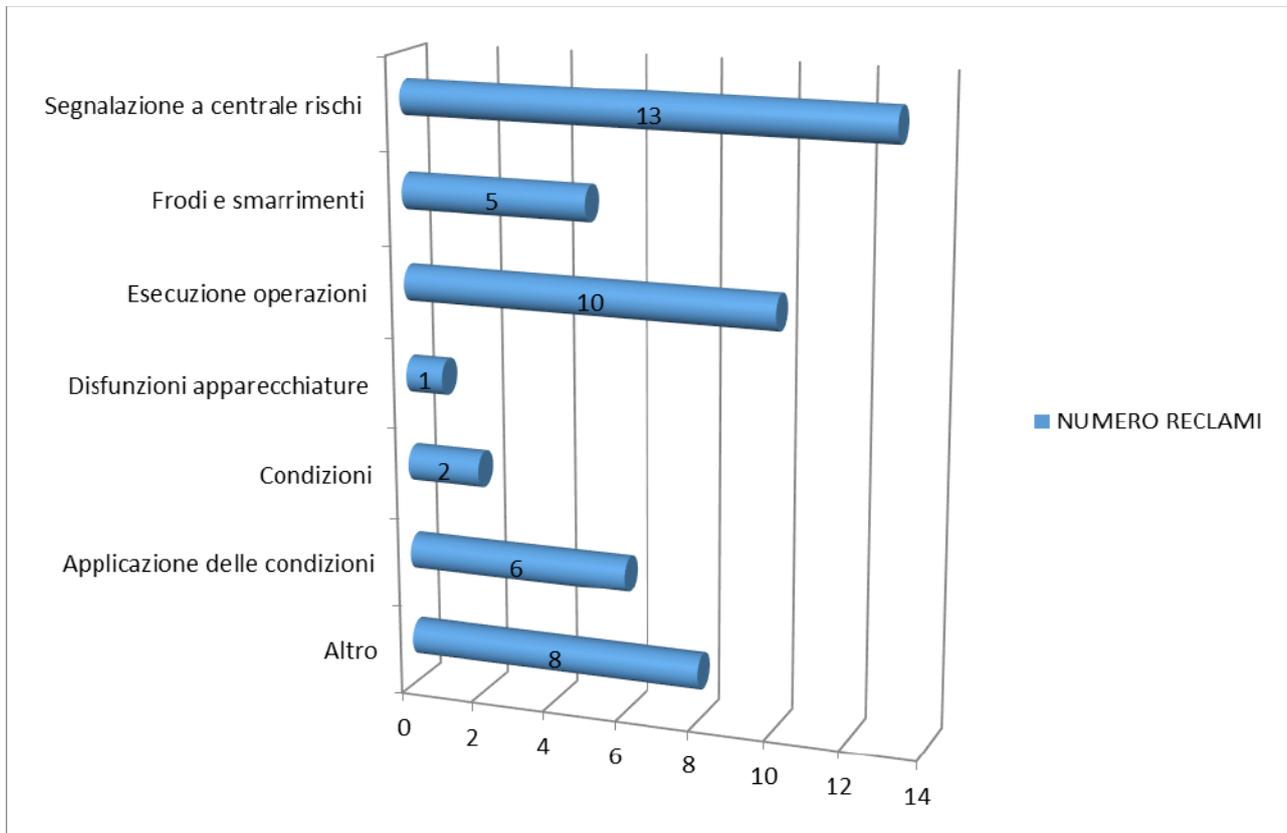
Altri: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese).

Reclami per prodotto



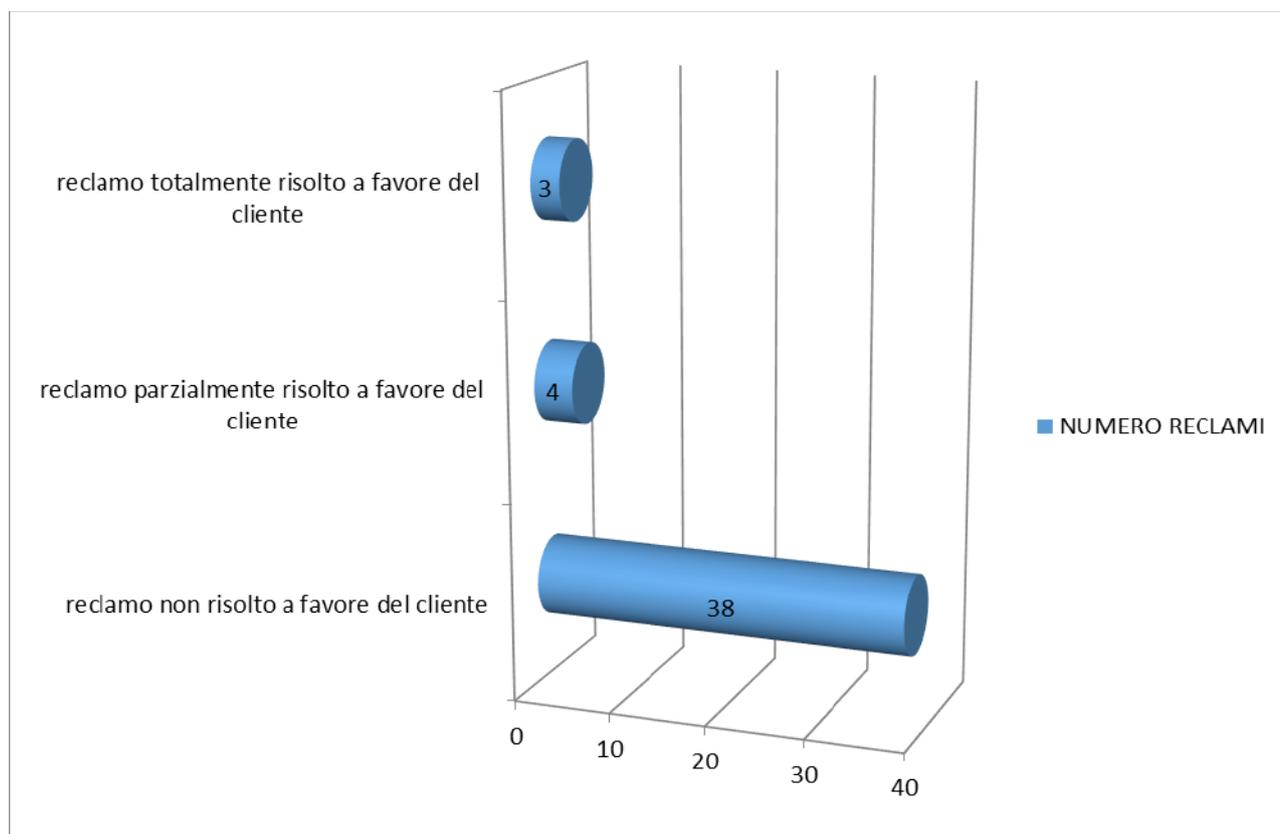
Le richieste inoltrate dalla Clientela hanno riguardato diverse tipologie di categorie contrattuali, sebbene in particolare si siano riferite ai rapporti di conto corrente.

Reclami per motivo



Le istanze hanno riguardato, nella maggior parte dei casi, problematiche collegate alle segnalazioni presso la Centrale Rischi o i SIC (n. 13) e l'esecuzione di operazioni (n. 10).

Esito dei reclami



Dei quarantacinque reclami definiti, l'84,44 % è stato respinto, l'8,89 % è stato accolto parzialmente, il 6,67 % è stato accolto.

Conclusioni

Quando, all'esito dei reclami, è emersa l'esigenza di chiarire condotte operative della banca, la funzione è intervenuta con il servizio organizzazione.

Alcamo, 31 gennaio 2019

IL RESPONSABILE