

Rendiconto attività di gestione dei reclami

ANNO 2014

FEBBRAIO 2015



Presidio Interno Compliance

INTRODUZIONE

Il presente documento viene pubblicato in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", le quali prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico, da parte degli intermediari bancari e finanziari, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Banca CRAS Credito Cooperativo Chianciano Terme – Costa Etrusca – Sovicille presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, anche attraverso la puntuale gestione dei reclami pervenuti, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma anche perché il tema dei reclami rappresenta un significativo indicatore della qualità dei servizi offerti.

L'efficace gestione dei reclami consente, inoltre, alla Banca di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente e avviare conseguentemente le opportune azioni correttive. Tale impostazione risulta altresì coerente con il più ampio obiettivo di porre in essere, nell'ambito di una sana e prudente gestione, tutte le azioni necessarie per assicurare rapporti corretti con la clientela e ridurre considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il miglioramento della relazione Banca – cliente.

ASSETTO ORGANIZZATIVO E PROCEDURALE

Sotto il profilo organizzativo la gestione dei reclami è stata affidata al Presidio Interno Compliance nell'ambito dell'Area Risk Management, che, sulla base delle disposizioni interne, è chiamata a chiarire, con la collaborazione delle Filiali e di altri uffici centrali eventualmente interessati, le motivazioni delle lamentele e a fornire riscontro al reclamo nonché attivare eventuali interventi correttivi.

Le modalità di presentazione dei reclami sono dettagliate sia nei contratti sia nella documentazione di Trasparenza disponibile presso le Filiali e pubblicate sul sito *internet* della Banca (Sezione informativa denominata "Reclami"). Il Presidio Interno *Compliance* è tenuto a rispondere tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal loro ricevimento.



RECLAMI PERVENUTI NELL'ESERCIZIO 2014

Reclami ricevuti n. 39 Reclami composti n. 34

Nel periodo 1° gennaio 2014 – 31 dicembre 2014 sono prevenuti alla Banca n. 39 reclami, dall'analisi dei quali non sono emerse particolari carenze di carattere procedurale/organizzativo né di tipo comportamentale della Banca; inoltre, non stati rilevati aspetti di non conformità.

Per completezza informativa, si segnala che, con riferimento ai reclami presentati nel 2014, non è stato presentato alcun ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario.

In ordine alla <u>dinamica temporale</u> dei medesimi, si evidenzia che, alla data del 31.12.2014, risultavano non composti complessivamente n. 6 reclami ricevuti nell'esercizio di riferimento; di essi n. 3 erano pervenuti nel mese di dicembre 2014 e, nel rispetto della tempistica prescritta dalla normativa di trasparenza, risultano a oggi tutti riscontrati. Per i restanti n. 3 esposti, in considerazione della peculiarità degli stessi, non è stato fornito un riscontro scritto, in ragione di accordi raggiunti con il cliente ovvero in presenza di un riscontro fatto da altri soggetti interessati dal reclamo.

Quanto alla <u>tipologia delle cause</u> che hanno generato i reclami, si osserva una prevalenza di lamentele concernenti la presunta applicazione di tassi usurari (n. 12, pari a circa il 31% dei reclami complessivamente pervenuti), seguiti da contestazioni aventi genericamente oggetto l'applicazione di tassi e condizioni (n. 7, che rappresentano circa il 18% del totale). I restanti reclami sono riferibili a una serie diversificata, e per tale ragione statisticamente non rilevante, di servizi bancari e finanziari.

Quanto alla <u>distribuzione geografica</u> delle lamentele presentate, l'area che presenta la maggior incidenza dei reclami è quella di Chianciano Terme (n. 13 reclami complessivamente pervenuti nel periodo di riferimento pari a circa il 33%), seguita dalle aree di Siena e della Costa Etrusca (n. 7 reclami complessivamente pervenuti in ciascuna delle due aree pari a circa il 18%).

In ordine, infine, alle <u>modalità di composizione</u>, le rimostranze presentate sono state rigettate in n. 31 dei casi (pari a circa l'86% dei reclami complessivamente riscontrati); sono state accolte in n. 5 dei casi (pari a circa il 14% dei reclami complessivamente riscontrati), di cui in un caso solo parzialmente; i restanti n. 3 esposti, come sopra dettagliato, non sono stati riscontrati.



Considerando le cause dei reclami presentati nonché il non trascurabile numero di lamentele non accolte e non seguite da ulteriori rimostranze, nell'esercizio 2014 non sono state osservate particolari carenze di carattere procedurale/organizzativo né di tipo comportamentale della Banca; inoltre, non sono emersi aspetti di non conformità.