



#

Rendiconto attività di gestione dei reclami#

ANNO 2015#

19/01/2016



Presidio Interno *Compliance*

INTRODUZIONE

Il presente documento viene pubblicato in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, così come modificate in data 15 luglio 2015, 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 in quanto ciò 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, con la conseguente mitigazione dei rischi operativi, legali e reputazionali.

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 ricevuti n. 53 Reclami composti n. 57

Nel periodo 1° gennaio 2014 – 31 dicembre 2014 sono pervenuti alla Banca n. **53** reclami, e ne sono stati composti n. **57**, n. **4** dei quali ricevuti alla fine del 2014.

Dall'analisi delle lamentele pervenute 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, in data 6 marzo 2015, è pervenuto un ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario, presentato dalla signora A. Marchi, concernente una richiesta di rimborso di somme indebitamente prelevate mediante carte trafugate alla medesima. Si è a tutt'oggi in attesa di conoscere la decisione da parte dello stesso ABF.

In ordine alla dinamica temporale dei medesimi, si evidenzia che, alla data del 31.12.2015, risultava non composto un unico reclamo ricevuto nel mese di dicembre, poi riscontrato, nel rispetto della tempistica prescritta dalla normativa di trasparenza, nel gennaio 2016.

Quanto alla tipologia delle cause che hanno generato i reclami, si osserva una prevalenza di lamentele concernenti richieste di rimborso sia di somme indebitamente prelevate mediante carte trafugate, sia di operazioni non autorizzate (RID e SDD) - n. **14**, pari a circa il 26% dei reclami complessivamente pervenuti - seguite da contestazioni aventi genericamente oggetto l'applicazione di tassi e condizioni - n. **12**, che rappresentano circa il 22% del totale - seguite da taluni aspetti relativi all'esecuzione delle operazioni - n. **11**, che rappresentano circa il 20% del totale- seguiti, infine da lamentele aventi ad oggetto la presunta applicazione di tassi usurari - n. **4**, pari a circa l'8% dei reclami complessivamente pervenuti. I restanti reclami sono riferibili a una serie diversificata, e per tale ragione statisticamente non rilevante, di servizi bancari e finanziari.

Quanto alla distribuzione geografica delle lamentele presentate, l'area che presenta la maggior incidenza dei reclami è quella di Chianciano Terme - n. **16** reclami complessivamente pervenuti nel periodo di riferimento pari a circa il 30% - seguita dall'Area della Val D'Arbia - n. **13** reclami complessivamente pervenuti nel periodo di riferimento pari a circa il 25% - e dall'Area di Siena - n. **11** reclami complessivamente pervenuti nel periodo di riferimento pari a circa il 21%.



In ordine, infine, alle **modalità di composizione**, le rimostranze presentate sono state rigettate in n. 30 dei casi (pari a circa l'57% dei reclami complessivamente pervenuto); sono state accolte in n. 18 dei casi (pari a circa il 34% dei reclami complessivamente riscontrati), di cui in n. 3 casi solo parzialmente; i restanti n. 5 esposti, in quanto riferibili alle richieste di rimborso per disconoscimento di operazioni effettuate con carte di credito/prepagate, sono in attesa di essere riscontrati dalla società emittente le stesse carte.

Considerando le cause dei reclami presentati nonché il non trascurabile numero di lamentele non accolte e non seguite da ulteriori rimostranze, nell'esercizio 2015 non sono state osservate particolari carenze di carattere procedurale/organizzativo né di tipo comportamentale della Banca; inoltre, non sono emersi aspetti di non conformità.