

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2015**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*” prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Da sempre l'operato della Cassa Rurale ed Artigiana di Castellana Grotte è contraddistinto dall'attenzione alla soddisfazione della propria clientela e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame di correttezza della Banca con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale di sportello/front office volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del cliente.

Un effettivo e soddisfacente dialogo tra la Banca ed il cliente consente, infatti, il chiarimento delle rispettive posizioni, favorendo il mantenimento di una soddisfacente relazione.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Cassa Rurale ed Artigiana di Castellana Grotte nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2015, relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto del reclamo e della relativa motivazione. La classificazione della clientela segue la tassonomia Abi dettata per il monitoraggio periodico dei reclami che prevede la suddivisione in *cliente privato*, con riferimento ai soggetti che rivestono la qualifica di consumatori; *cliente intermedio*, ossia professionisti, artigiani, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali); *altri*, con cui ci si riferisce a qualsiasi tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni.

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In totale, nel periodo di riferimento, la Cassa ha registrato n. 21 reclami, dettagliati per tipologia nelle tabelle che seguono.

PERIODO DI RIFERIMENTO 2015		
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento		21
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO		
<b>Fascia di clientela interessata</b>	Conti correnti	
	<i>Cliente privato (consumatore)</i>	0
	<i>Cliente intermedio (professionisti, artigiani, commercianti, associazioni, scuole e società di persone – escluse società di capitali)</i>	4
	<i>Altri</i>	4
	Depositi a risparmio	
	<i>Cliente privato</i>	0
	<i>Cliente intermedio</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	Servizi di incasso (RI.BA., F24, MAV, SDD e Freccia)	
	<i>Cliente privato</i>	0
	<i>Cliente intermedio</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	Mutui e altre forme di finanziamento	
	<i>Cliente privato</i>	4
	<i>Cliente intermedio</i>	6
	<i>Altri</i>	1
	Bonifici	
	<i>Cliente privato</i>	0
	<i>Cliente intermedio</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	Titoli e Assicurazioni	
	<i>Cliente privato</i>	0
	<i>Cliente intermedio</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	Carte di credito e Carte di debito	
	<i>Cliente privato</i>	1
	<i>Cliente intermedio</i>	0
<i>Altri</i>	0	
Assegni/cambiali		
<i>Cliente privato</i>	0	
<i>Cliente intermedio</i>	0	
<i>Altri</i>	0	
Altro		
<i>Cliente privato</i>	1	
<i>Cliente intermedio</i>	0	
<i>Altri</i>	0	

PERIODO DI RIFERIMENTO 2015		
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento		21
NUMERO DEI RECLAMI PER MOTIVAZIONE ADDOTTA		
<b>Motivo del reclamo</b>	Conti correnti	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	5
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro (ritardata/omessa consegna comunicazioni, mancata chiusura e mancato sblocco del rapporto)</i>	3
	Depositi a risparmio	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	
	Servizi di incasso (RI.BA., F24, MAV, SDD e Freccia)	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	Mutui e altre forme di finanziamento	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	7
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	4
	Bonifici	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	Titoli e Assicurazioni	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro (ritardato recapito comunicazioni)</i>	0
	Carte di credito e Carte di debito	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	1
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
<i>Aspetti organizzativi</i>	0	
<i>Altro</i>	0	
Assegni/cambiali		
<i>Esecuzione operazioni</i>	0	
<i>Applicazione condizioni</i>	0	
<i>Aspetti organizzativi</i>	0	
<i>Altro (presenza nell'elenco telematico di assegni riportanti lo stato "circolante" anziché "richiamato")</i>	0	
Altro		
<i>Esecuzione operazioni</i>	1	
<i>Applicazione condizioni</i>	0	
<i>Aspetti organizzativi</i>	0	
<i>Altro (contestazione spesa per richiesta copia contratti)</i>	0	

Dei n. 21 reclami ricevuti nel 2015, n. 13 sono stati evasi con esito sfavorevole per i clienti, n. 5 sono stati accolti e n. 3 sono ancora in fase d'istruttoria.

Alla data del 31 dicembre 2015, tre dei clienti che hanno proposto reclamo, hanno presentato anche richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 e successive modifiche; in tutti i casi la Banca ha ritenuto di non partecipare ai procedimenti.

Sono stati presentati n. 2 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Nessuna segnalazione è pervenuta nel 2015 da parte dei Prefetti, in relazione ad eventuali istanze di clienti ai sensi dell'art. 27 bis, comma 1 quinquies del D.L. n. 1 del 24 gennaio 2012 e successive modifiche.

Si evidenzia da ultimo che la Banca non ha ricevuto nell'anno alcun reclamo avente a oggetto i servizi di investimento.