

Rendiconto Annuale sull'attività svolta dall'Ufficio Reclami

Ai sensi del paragrafo 3 sezione XI delle Disposizioni di Vigilanza in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 29.07.2009, di seguito si relaziona sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti.

Premessa

Il Consiglio di Amministrazione della Cassa Rurale ha deliberato in data 22 Dicembre 2009 il documento "Procedura interna della gestione dei reclami" costituendo l'Ufficio Reclami nell'ambito del Servizio Legale e Contenzioso. L'Ufficio Reclami, è un'unità organizzativa indipendente e autonoma rispetto alle funzioni della Cassa Rurale preposte alla commercializzazione dei servizi.

L'Ufficio Reclami è responsabile della registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e compie l'attività istruttoria volta all'approfondimento della doglianza richiedendo, se ritenuto necessario, alle strutture organizzative competenti per materia, tutta la documentazione di supporto ritenuta necessaria ed eventualmente anche un parere tecnico non vincolante. Dopo aver compiuto l'attività istruttoria, in caso necessità, informa il Direttore Generale e il Consiglio di Amministrazione.

Per tutte le tipologie di reclamo, terminata l'istruttoria, l'Ufficio Reclami predispone e invia una risposta scritta al Cliente.

La procedura di gestione dei reclami prevede poi che:

1. l'Ufficio Reclami pubblica annualmente sul sito internet della Cassa Rurale un rendiconto dell'attività svolta con i relativi dati di sintesi;
2. la Funzione di Compliance riferisca agli Organi Aziendali, almeno in occasione della relazione annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2010

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Cassa Rurale ed Artigiana di Roana Credit Cooperativo – Società Cooperativa da parte della Clientela in merito ai prodotti e servizi offerti nel periodo 1° gennaio 2010 – 31 dicembre 2010.

PERIODO DI RIFERIMENTO	2010
Numero totale di reclami pervenuti nel periodo di riferimento	2
Numero dei reclami chiusi nel periodo di riferimento	2
Numero di reclami pervenuti da clienti al dettaglio ¹	2
NUMERO DI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO	
Apertura di credito in conto corrente	1
Deposito a risparmio	1
OGGETTO DEL RECLAMO	
Apertura di credito in conto corrente - Aspetti Organizzativi	1
Deposito a risparmio – Esecuzione operazioni	1

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

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n° 2 di cui 1 (uno) deve ritenersi composto mentre l'altro è in via di sistemazione.

I dati sopra riportati si riferiscono all'operatività della Cassa nel suo complesso considerando anche le filiali. Ad oggi nessun cliente ha fatto ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Roana, 07.01.2011

***1Clienti al dettaglio:** ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza finalità di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro*