

## **TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI e CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

### **RILEVAZIONE DEI RECLAMI PERVENUTI NEL 2015**

#### **Premessa e metodologia**

Ai fini della rilevazione **sono censiti tutti i reclami scritti pervenuti alla Cassa**, siano essi inoltrati mediante lettera semplice, raccomandata, fax, sito Internet o e-mail. Vengono censiti tutti i reclami, indipendentemente dalla loro fondatezza o meno; la rilevazione, infatti, è svolta tenendo conto esclusivamente **del punto di vista del cliente**.

La rilevazione è estesa a tutte le tipologie di prodotti e servizi: bancari, finanziari e d'investimento. Ai fini della rilevazione i reclami sono censiti in base alla tipologia di cliente reclamante (Cliente privato, intermedio o altra tipologia di clientela), di prodotto o servizio oggetto della segnalazione (raggruppati in categorie di reclami "tradizionali" e reclami cosiddetti "non tradizionali", come definiti nel seguito) e di motivo del reclamo. I reclami, inoltre sono censiti rispetto alle richieste della clientela: richieste di natura economica piuttosto che segnalazioni per questioni non quantificabili.

#### **Tipologia di cliente**

Sono distinti nella rilevazione, il **cliente privato**, come ciascun "soggetto che rivesta la qualifica di consumatore". Il **cliente intermedio fra privato ed impresa**, intendendo far riferimento ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali). Si indicano, infine, con la generica voce **altri clienti** tutte le tipologie non rientranti nelle altre due precedenti definizioni (in prevalenza imprese).

#### **Prodotto/Servizio – oggetto del reclamo**

Nella registrazione i **reclami** vengono distinti (sulla base del prodotto o servizio al quale fanno riferimento) **in tradizionali e non tradizionali**. Sono prevalentemente reclami tradizionali quelli che si riferiscono a: c/c e depositi a risparmio, titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di prodotti di risparmio gestito), fondi comuni di investimento mobiliare, gestioni patrimoni mobiliari, altri prodotti di investimento (piani di accumulo, fondi pensione, ecc.), aperture di credito, prestiti personali, mutui casa, altre forme di finanziamento, bonifici diversi da transfrontalieri, stipendi e pensioni, carte di credito, carte di debito per funzionalità prelievo contante e trasferimento fondi (bancomat, pagobancomat), assegni, effetti/RiBa, altri servizi di incasso e pagamento, polizze assicurative, altro (dove in questa categoria sono censiti i reclami relativi a tutte le altre tipologie di prodotti e servizi non ricomprese nelle precedenti), aspetti generali (sono censiti in questa categoria i reclami in cui non viene citato alcuno specifico prodotto o servizio, bensì aspetti generali inerenti la relazione ed ai momenti di contatto tra il cliente e la Cassa). I reclami non tradizionali fanno, invece, riferimento a: anatocismo, bonifici transfrontalieri, segnalazioni a centrali rischi.

### **Motivo del reclamo:**

I motivi del reclamo, che sono quelli esplicitamente indicati dal cliente nella sua segnalazione, sono riconducibili nelle seguenti categorie:

**Condizioni:** il motivo del reclamo è riferito al livello dei tassi e delle condizioni, in termini assoluti, del servizio.

**Applicazione delle condizioni:** il reclamo è motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio.

**Esecuzione delle operazioni:** il motivo del reclamo concerne errori, ritardi dell'operazione o la mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela.

### **Disfunzione apparecchiature quali ATM e POS.**

**Aspetti organizzativi:** il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo, legate ad uno specifico prodotto/servizio oppure verificatesi genericamente nel rapporto con il cliente.

**Personale:** il motivo del reclamo attiene al comportamento personale, ad esempio: scortesia, mancanza di professionalità, ecc.

**Comunicazioni/informazioni al cliente:** il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.

**Frodi/smarrimenti:** il motivo del reclamo è riconducibile a quei casi (ad esempio: prelievo fraudolento con carta Bancomat) in cui il cliente ritiene che la Cassa abbia ritardato o non attivato le necessarie misure di sicurezza e che ad essa debbano essere attribuite le conseguenze negative dell'accaduto.

**Merito di credito o simili:** il motivo del reclamo è riconducibile alla mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni che la Cassa ha ritenuto opportuno non avviare con il soggetto reclamante, unitamente ad altre problematiche connesse alla valutazione del merito di credito.

**Altro:** tutti gli altri motivi di reclamo che non rientrano nelle tipologie sopra citate.

### **Tipologia di reclamo:**

Sulla base delle richieste della clientela, inoltre, i rilievi vengono distinti in **reclami relativi a questioni non quantificabili** (ovvero i rilievi non inerenti a controversie di tipo economico o relativi a reclami che, sebbene incentrati su questioni economiche, non sono quantificabili) e **reclami di natura economica**. Questi ultimi sono quelli in cui c'è un'espressa rivendicazione economica.

**RENDICONTO AI SENSI DELLA DISCIPLINA SULLA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI DEI RECLAMI PERVENUTI ALLA CASSA RURALE.**

**PERIODO DI RIFERIMENTO: ANNO 2015**

<b>Totale RECLAMI pervenuti nel periodo di riferimento</b>	<b>6</b>
Numero dei reclami chiusi nel periodo di riferimento	5

<b>Numero dei reclami per tipologia di clienti</b>	
CLIENTE PRIVATO	5
CLIENTE INTERMEDIO fra privato ed impresa	1
ALTRI CLIENTI	0

<b>Numero dei reclami per oggetto</b>	
<b>Reclami tradizionali</b>	<b>6</b>
C/C e depositi a risparmio	3
Titoli	0
Mutui casa	0
Bonifici diversi da transfrontalieri	0
Carte di debito	0
Altri servizi di incasso e pagamento	0
Polizze assicurative	0
Altro	3
Aspetti generali	0
<b>Reclami non tradizionali</b>	<b>0</b>

<b>Numero dei reclami per motivo</b>	
Condizioni	0
Applicazione delle condizioni	1
Esecuzione delle operazioni	2
Disfunzione apparecchiature quali ATM e POS	0
Aspetti organizzativi	0
Personale	1
Comunicazione/informazione al cliente	0
Frodi/smarrimento	0
Altro	2

<b>Numero dei reclami per tipologia</b>	
Reclami relativi a questioni non quantificabili	5
Reclami di natura economica (*)	1
<b>(*) di cui risolti a favore del cliente</b>	<b>0</b>

<b>RECLAMI pervenuti nel periodo di riferimento con procedura ABF</b>	<b>0</b>
Numero dei reclami chiusi nel periodo di riferimento	5

Si comunica che il tempo medio di risposta ai reclami 2015 è stato di n. 18 giorni.

Si precisa, inoltre, che nel corso del 2015 un solo reclamo ha portato all'attivazione di procedure ADR (Alternative Dispute Resolution) con ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario da parte del Cliente in data 22/02/2016, riscontrato dalla Cassa in data 24/03/2016 producendo controdeduzioni e documentazione a supporto, tramite il sistema web ABF per la gestione delle controversie, in attesa delle decisioni ABF.

Per dovere di completezza informativa si comunica che la Cassa Rurale non ha ricevuto, nel corso dell'anno 2015, alcun reclamo riguardante i Servizi di Investimento.

Ledro, 13 aprile 2016

Ufficio Reclami  
CASSA RURALE DI LEDRO  
Banca di Credito Cooperativo  
