

## Rendiconto dell'attività di gestione dei reclami Esercizio 2012

*Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 29/7/2009  
"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*

### **1 – Premessa**

La gestione dei reclami ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e proporre le soluzioni per la loro rimozione o avviare programmi di miglioramento. L'esame delle segnalazioni dei Soci porta quindi importanti indicazioni relative ai margini di miglioramento delle attività aziendali da tenere in considerazione nell'ambito della pianificazione aziendale.

Il presente documento analizza i reclami pervenuti nell'esercizio 2012 all'Ufficio Reclami, appartenente all'area Compliance, cui è affidata la gestione delle controversie con i Soci preliminare agli atti deliberativi assunti dal Consiglio di Amministrazione.

Alla presentazione del reclamo seguono infatti da parte delle funzioni coinvolte tutte le iniziative necessarie per analizzare l'accaduto e porre in essere eventuali azioni correttive con l'obiettivo principale di ristabilire un rapporto di fiducia con il Socio insoddisfatto.

Il riscontro deve essere fornito nei tempi previsti dalla vigente normativa (30 giorni dalla ricezione della comunicazione scritta).

### **2 – Definizione di reclamo**

Il reclamo è una qualsiasi contestazione o rilievo relativo al rapporto con l'azienda da parte del Socio o delle parti interessate. La parte interessata può inoltrare il reclamo per via telefonica, via fax, via lettera, tramite posta elettronica o di persona.

### **3 – Analisi dei reclami pervenuti nel corso del 2012**

Nell'esercizio 2012 la società ha ricevuto 3 reclami, di cui uno relativo all'applicazione da parte di un Istituto bancario di specifiche condizioni economiche, uno relativo alla mancata erogazione di un contributo la cui domanda era stata istruita da un soggetto terzo ed uno relativo

alla presunta applicazione di condizioni economiche non chiaramente esposte relativamente a rapporti accesi nel periodo 2003 – 2006.

Tutti i reclami sono stati evasi entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione scritta e tutti da parte dell'Ufficio Reclami, i primi due indicando come non fosse Cogart CNA Piemonte il soggetto cui sporgere il reclamo, ed il terzo esponendo al richiedente il dettaglio delle condizioni economiche applicate.

#### **4 – Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario**

Nell'esercizio 2012 non sono avvenuti ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.