

Rendiconto dell'attività di gestione dei reclami Esercizio 2011

*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 2011 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 2011

Nell'esercizio 2011 la società ha ricevuto 3 reclami, di cui uno relativo all'attività di consulenza e 2 relativi all'attività di intermediazione creditizia. I reclami relativi all'attività di



intermediazione creditizia vertevano uno sull'applicazione del tariffario di garanzia e l'altro sul rimborso di capitale sociale.

Tutti i reclami sono stati evasi con delibera del Consiglio di Amministrazione entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione scritta.

4 – Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

Nell'esercizio 2011 è avvenuto un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario per una presunta errata segnalazione in Centrale dei Rischi di una controparte a sofferenza. L'Arbitro Bancario Finanziario nel gennaio 2012 si è espresso in favore di Cogart CNA Piemonte respingendo il ricorso.

