

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2012

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste presso la Cassa una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la Clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta.

Nel corso del 2012, la Cassa ha registrato n. 4 reclami provenienti dalla Clientela, dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta dall'ABI (Associazione Bancaria Italiana). Alla data del 31/12/2012 nessun Cliente ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 2)				
Esito reclami	Accolti n. =	Accolti parzialm n. =	Non accolti n. 2	In istruttoria n. =
Tipologia di reclamante (1)	Cliente privato n. 2	Cliente intermedio n. =	Altri n. =	
Tipologia di prodotti/servizi	C/C e depositi risparmio n. 1 Mutui casa n. 1			
Motivazioni (2)	Comunicazioni ed informazioni al cliente n. 1 Altro n. 1			
Canale distributivo	Sportello n. 2			

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI D'INVESTIMENTO (tot. n. 2)				
Esito reclami	Accolti n. =	Accolti parzialm n. =	Non accolti n. 2	In istruttoria n. =
Tipologia di reclamante (1)	Cliente privato n. 2	Cliente intermedio n. =	Altri n. =	
Tipologia di prodotti/servizi	Custodia ed Amministrazione n.2			
Motivazioni (2)	Altro n. 2			
Canale distributivo	Sportello n. 2			

- (1) tipologia di reclamante: la tipologia delle clientela è mutuata dalla tassonomia ABI: **Cliente privato**: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3/A del D. Lgs. 206/2005. **Cliente intermedio**: small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni, e società di persone; **Altri**: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (società di capitali, ASL, aziende municipalizzate, ecc...)
- (2) motivazioni: si fa riferimento al motivo indicato dal cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo viene riportato unicamente il motivo prevalente