

RENDICONTO GESTIONE RECLAMI **ANNO 2013**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/20096 e successive modificazioni in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet dell'intermediario di un rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami con i relativi dati.

Il C.R.G.A., in conformità alla normativa, considera "reclamo" ogni atto con cui il socio/cliente contesta in forma scritta un comportamento o un'omissione del Confidi.

Il C.R.G.A. ha adottato un'apposita procedura che recepisce le indicazioni normative della Banca d'Italia (sez. XI, paragrafo 3) e descrive gli adempimenti indispensabili che il C.R.G.A. adotta per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

A fronte del reclamo pervenuto dal socio/cliente a mezzo lettera raccomandata a/r, tramite e mail o attraverso l'Ufficio Territoriale, se esistente, dove è intrattenuto il rapporto, il C.R.G.A. dovrà rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

La procedura è gratuita per il socio, salvo le spese per la corrispondenza inviata.

Se non soddisfatto, o in caso di mancata risposta tempestiva di C.R.G.A., prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, il socio/cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il corretto presidio della gestione dei Reclami rappresenta per il C.R.G.A. una ulteriore opportunità per Instaurare e mantenere nel tempo rapporti corretti e trasparenti con la clientela e migliorare il servizio offerto ai propri associati e clienti, oltre che ridurre considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali.

Il resoconto dei reclami per l'anno 2013, viene effettuato sulla base dei dati forniti dall'Ufficio reclami in qualità di ufficio competente alla gestione degli stessi.

Analisi dei reclami pervenuti nell'esercizio 2013

Nel corso del 2013 al CRGA sono pervenuti n. 2 reclami in forma scritta gestiti nei termini stabiliti dalla normativa interna.

Le cause di reclamo riguardano in entrambi i casi pratiche di concessione della garanzia nell'ambito dell'attività svolta come Ente Baricentrico, ed hanno avuto per oggetto le condizioni di tasso applicate dalle banche in sede di erogazione del finanziamento garantito.

Pur non ammettendo alcuna responsabilità sugli eventi contestati, in considerazione dei principi solidaristici e dello scopo mutualistico della cooperativa, in via del tutto eccezionale il C.R.G.A. si è dichiarato disponibile a riconoscere un importo a saldo e stralcio per la chiusura dei reclami. Le proposte sono state accettate dai clienti e si è provveduto alla tempestiva liquidazione degli importi convenuti.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

Ad oggi nessun ricorso è stato presentato presso l'ABF.

Mestre-Venezia , 1 aprile 2014