

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DELL'UFFICIO RECLAMI CASSA RURALE ADAMELLO - BRENTA B.C.C.

Con riferimento:

- alla policy "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti. Schema delle procedure interne per la gestione del prodotto/servizio e la gestione dei reclami" adottata dal Consiglio di Amministrazione della Cassa Rurale Adamello - Brenta BCC in data 14 gennaio 2010 e modificata dallo stesso in data 18 maggio 2010;
- alla sezione XI paragrafi 2 e 3 delle "Disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti";

il sottoscritto Valter Scalfi (risk-controller e responsabile dell'ufficio reclami) in ottemperanza di quanto stabilito dal Consiglio di Amministrazione e dalla Banca d'Italia comunica che - nel corso dell'anno 2011 sono stati ricevuti cinque reclami scritti da parte della clientela.

Tutti i reclami sono stati regolarmente registrati sul "registro dei reclami" tenuto dalla nostra Cassa Rurale in formato elettronico con apposito software nei tempi previsti dalla policy.

Agli stessi è stata data risposta (come previsto dalla normativa di riferimento e dalla disciplina interna) entro il termine di trenta giorni motivando e rigettando quattro reclami mentre un quinto è stato accolto a favore del cliente.

Ad oggi, 9 gennaio 2012, non risultano pervenute ulteriori richieste riguardanti tali reclami.

Di questi reclami ne è stato dato conto al Consiglio di Amministrazione all'interno della relazione annuale del collega responsabile "compliance".

Tione di Trento, 9 gennaio 2012

CASSA RURALE ADAMELLO - BRENTA BCC
Risk-controller
Valter Scalfi

PUBBLICATO SUL SITO INTERNET

adamello brenta



SEDE:
TIONE DI TRENTO (TN) - Via 3 Novembre, 20
Tel. 0465.673311 - Fax 0465.321931
e-mail: info@cr-adamellobrenta.net

FILIALI:
BREGUZZO (TN) - Via Roma, 186
Tel. 0465.673410

DAONE (TN) - Via Orti
Tel. 0465.673420

MADONNA DI CAMPIGLIO (TN) - Via Vallesinella, 8
Tel. 0465.673425

MONTAGNE (TN) - Via Giovanni XXIII, 8
Tel. 0465.673425

PIEVE DI BONO (TN) - Via Roma, 1
Tel. 0465.673301

RAGOLI (TN) - Via Roma, 21/A
Tel. 0465.673405

RONCONE (TN) - P.zza C. Battisti, 2
Tel. 0465.673415

TIONE DI TRENTO - Via 3 Novembre, 20
Tel. 0465.673340

AI SENSI DELLA DISCIPLINA SULLA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI, SI RIPORTA IL RENDICONTO DEI RECLAMI PERVENUTI A QUESTA CASSA RURALE DA PARTE DELLA CLIENTELA, IN MERITO AI PRODOTTI E SERVIZI OFFERTI, REGOLATI DALLA DISCIPLINA MEDESIMA.

NATURA DEL RECLAMO	NUMERO
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	3
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:	-
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	-
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000	2
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000	-
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	4
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	-
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	1
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	1
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	-
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	1
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	1
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	-
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	-
✓ ASPETTI GENERALI	2
✓ PRODOTTI DERIVATI	-
MOTIVO DEL RECLAMO	
✓ CONDIZIONI	-
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	-
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	2
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	-
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI	2
✓ PERSONALE	-
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	-
✓ FRODI/SMARRIMENTI	-
✓ MERITO DI CREDITO	-
✓ ALTRO	1
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	2
✓ <i>DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI</i>	-
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	5

adamello brenta



SEDE:
TIONE DI TRENTO (TN) – Via 3 Novembre, 20
Tel. 0465.673311 – Fax 0465.321931
e-mail: info@cr-adamellobrenta.net

FILIALI:
BREGUZZO (TN) – Via Roma, 186
Tel. 0465.673410

DAONE (TN) – Via Orti
Tel. 0465.673420

MADONNA DI CAMPIGLIO (TN) – Via Vallesinella, 8
Tel. 0465.673425

MONTAGNE (TN) – Via Giovanni XXIII, 8
Tel. 0465.673425

PIEVE DI BONO (TN) – Via Roma, 1
Tel. 0465.673301

RAGOLI (TN) – Via Roma, 21/A
Tel. 0465.673405

RONCONE (TN) – P.zza C. Battisti, 2
Tel. 0465.673415

TIONE DI TRENTO – Via 3 Novembre, 20
Tel. 0465.673340