



## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami Anno 2014**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI) prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

L'attenzione e la soddisfazione della clientela contraddistingue l'operato della Banca di Credito Cooperativo di Cagliari e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della banca con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale di sportello volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, che opera secondo una procedura definita e regolamentata dal Consiglio di Amministrazione della Banca.

Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente.

Al Cliente reclamante viene sempre fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento della Banca: 30 giorni dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari, 90 giorni per i reclami relativi ai servizi d'investimento.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Banca di Credito Cooperativo di Cagliari nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2014 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari. Per completezza, si fa presente che non sono pervenuti reclami relativi ai servizi d'investimento.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo.

In totale, nel periodo di riferimento, la Banca di Credito Cooperativo di Cagliari ha registrato n. 2 reclami provenienti dalla Clientela.

Alla data del 31 dicembre 2014. Nessun cliente ha presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario.

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2014

Conformemente a quanto previsto dal punto 3 della sezione XI delle disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" l'Ufficio Reclami della Banca realizza e pubblica annualmente il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito si riporta uno schema sintetico dei reclami pervenuti presso la Banca di Credito Cooperativo di Cagliari, nel corso del 2014.

### Relazione sui reclami per l'anno 2014

#### Numero complessivo dei reclami al 31/12/2014

| Reclami per prodotto        | Valore assoluto | Percentuale |
|-----------------------------|-----------------|-------------|
| Conti correnti              | 1               | 50,00%      |
| Carte di credito e addebito | 1               | 50,00%      |
| <b>Totale</b>               | <b>2</b>        | <b>100%</b> |

| Reclami fondati                      | Valore assoluto | Percentuale |
|--------------------------------------|-----------------|-------------|
| Reclami risolti a favore del cliente | 0               | 0%          |
| Reclami in contenzioso               | 0               | 0           |
| Reclami ritenuti infondati           | 2               | 100%        |
| Reclami chiusi                       | 2               | 100%        |

| Reclami per tipologia         | Valore assoluto | Percentuale |
|-------------------------------|-----------------|-------------|
| Applicazione delle condizioni | 0               | 0           |
| Frodi e smarrimenti           | 0               | 0           |
| Merito di credito e simili    | 0               | 0           |
| Comunicazioni e informazioni  | 0               | 0           |
| Aspetti organizzativi         | 0               | 0           |
| Altro                         | 2               | 100,00%     |
| <b>Totale</b>                 | <b>2</b>        | <b>100%</b> |

|  |      |
|--|------|
| Reclami sfociati in procedure ADR (Alternative Dispute Resolution) | n. 0 |
|--|------|

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| Tempo medio di risposta | 20 giorni |
|-------------------------|-----------|