

Servizio *Compliance*

Cascina 28 gennaio 2010

Prospetto annuo reclami relativi ai servizi bancari e finanziari

Ai sensi delle nuove disposizioni in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” viene di seguito riportato il rendiconto sull’attività di gestione dei reclami.

Reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari			
Anno 2009			
Reclami ricevuti	n. 3	Reclami composti (chiusi)	n. 3

In relazione ai reclami ricevuti si evidenzia che traggono origine da una carenza organizzativa/procedurale/comportamentale, ovvero dal fatto che al momento della sottoscrizione dell’operazione il cliente non sia stato adeguatamente informato sul rischio.

Allo scopo di rimuovere tale carenza, come previsto dalla attuale normativa MIFID, è stato adottato ed attivato il questionari relativo alla adeguatezza / appropriatezza.

In relazione ai reclami composti (chiusi) si evidenzia che i medesimi si sono conclusi mediante la sottoscrizione di atti transattivi con i clienti.

Peraltro che, dalle verifiche effettuate, risulta che la banca ha adottato e attivato correttamente procedure idonee ad assicurare una sollecita trattazione dei reclami presentati dalla clientela.

In dettaglio l’art. 11 del nuovo testo del contratto quadro conforme alle previsioni MIFID stabilisce che per la risoluzione di controversie derivanti dai servizi di investimento prestati, il cliente può rivolgersi all’Ufficio reclami della Banca e, in caso di mancato accoglimento del reclamo entro 90 giorni, all’Ombudsman-Giurì bancario. Una volta arrivato in banca il reclamo, la funzione Ispettorato provvede a redigere una descrizione sintetica del reclamo stesso nell’apposito registro elettronico, inviando copia del reclamo e la descrizione sintetica alla Direzione Generale e per conoscenza al Referente Interno Compliance. La Direzione ricevuta la segnalazione di reclamo provvede a far inviare una lettera al Cliente mediante la quale si comunica che la Banca ha preso nota del Reclamo, sta provvedendo ad effettuare i dovuti accertamenti e risponderà in merito entro il termine di 90 giorni come previsto dalla vigente normativa. Le modalità e i termini di funzionamento delle procedure sono illustrate nel “Regolamento dell’Ufficio reclami e dell’Ombudsman-Giurì bancario” disponibile presso tutti i locali aperti al pubblico della Banca. In alternativa il cliente può anche chiedere alla Banca di attivare una procedura conciliativa presso uno degli organismi creati ai sensi dell’art. 38 del d.lgs. n. 5/2003.

Referente Interno Compliance