



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2010

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 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 relativi dati.

Il reclamo rappresenta sempre e comunque un punto di frizione con il cliente, e rende pertanto necessaria, indipendentemente dalle cause che lo hanno generato e dai suoi esiti, un'azione di tutela del rapporto che deve essere svolta, con l'ausilio delle strutture di rete e in particolare della filiale, che gestisce concretamente la posizione con il cliente. La struttura addetta ai reclami, con la collaborazione delle filiali e di altri uffici centrali eventualmente interessati, deve chiarire le motivazioni delle lamentele e fornire risposte e/o interventi adeguati e solleciti, sviluppando così un processo di riavvicinamento tra Banca e cliente che, valorizzando le informazioni di cui un reclamo è portatore, migliora, laddove possibile, la relazione con il reclamante. Tale attività deve essere svolta anche in un'ottica di generazione di benefici organizzativi per la Banca da tradurre in implementazioni, adozioni procedurali e/o di processi.

Al Cliente reclamante viene sempre fornito riscontro scritto entro: 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 che nel periodo 1/1/2010-31/12/2010 sono pervenuti n. 0 reclami "all'Ufficio reclami della Banca di Credito Cooperativo di Massafrà Società Cooperativa" relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari e n. 0 reclami relativi ai servizi d'investimento.

Si rammenta alla clientela che la stessa può inoltrare reclamo secondo le seguenti modalità:

- per posta a: Banca di credito Cooperativo di Massafrà – Via Mazzini 65/A – 74016 Massafrà;
- per fax al numero: 099/8806538;
- per e-mail all'indirizzo: reclami@bccmassafrà.it

Sul sito sono inoltre indicate le modalità per presentare reclamo e per adire alle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, anche tramite i rimandi ai siti dei diversi organismi (Arbitro Bancario e Finanziario, ed OMBUDSMAN), per gli eventuali approfondimenti da parte della clientela interessata.