



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2011

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sex. 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 ed 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, migliori, 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 01/01/2011 – 31/12/2011 sono pervenuti:

- * n° 0 (zero) reclami all'Ufficio reclami della Banca di Credito Cooperativo di Massafrà – Società Cooperativa relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari;
- * n° 0 (zero) 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 (Ta);
- per fax al numero: 099/8806538;
- per e-mail all'indirizzo: reclami@bccmassafra.it.

Sul sito della Banca 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 (Arbitrio Bancario e Finanziario, ed OMBUDSMAN), per gli eventuali approfondimenti da parte della clientela interessata.