

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA

(Il rendiconto viene redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")

La CooperFin S.p.A. riserva particolare attenzione alle esigenze dei Clienti prestando la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

L'alta considerazione che il Management ha della Clientela, anche per il previsto contenimento del "Rischio Reputazionale", si manifesta nell'incessante e crescente impegno profuso affinché non vengano disattese le aspettative di quest'ultimi, anche per mantenere alto il valore Etico dell'operatività CooperFin S.p.A. nell'ambito sociale.

Pertanto è stato istituito, sin dal 16/09/2009, l'Ufficio Reclami al fine di gestire eventuali problemi sorti tra l'Istituto ed Cliente con l'obiettivo di chiarire le rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una soddisfacente relazione, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche reputazionali.

In particolare la normativa dispone, oltre ad obblighi di natura informativa, anche requisiti organizzativi per la trattazione dei reclami, quali l'adozione di procedure che prevedano:

- Le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta elettronica e la posta ordinaria;
- La gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato;
- La modalità di trattazione dei reclami;
- I tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo;
- La registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato.

Inoltre la normativa richiede che le risposte fornite dall'intermediario ai clienti che sporgono reclamo contengano:


- Se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro cui le stesse verranno realizzate;
- Se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione esaustiva delle motivazioni del rigetto nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

L'efficace gestione dei reclami consente all'intermediario di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive.

Tale impostazione risulta altresì coerente con il più ampio obiettivo di porre in essere, nell'ambito di una sana e prudente gestione, tutte le azioni necessarie per assicurare rapporti corretti con la clientela e ridurre considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il miglioramento della relazione banca/cliente

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla CooperFin S.p.A., da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nei seguenti anni, conformemente a quanto previsto dalla sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti":

- 2009 - 2010 - 2011 - 2012 - I° Semestre 2013

	2009	2010	2011	2012	I° sem. 2013
	0	0	0	0	0
Numero pratiche	39	97	5569	8105	6029
Totale	0 RECLAMI su 19.839 PRATICHE				

Direzione Generale:

- Napoli (NA) - 80142 - p.zza Cavour, 16/18 - tel. 081.447305 - fax. 059.9120201

Filiale di Roma:

- Roma (RM) - 00153 - v. Federico Rosazza, 41/43 - tel. 081.447305 - fax. 059.9120201
- Belmonte C. (CS) - 87033 - V. C. Pisacane - tel. 0982.47167 - fax. 0982.720223

Stabilimenti Operativi

- Nocera Inferiore (SA) - 84040 - V. A. Barbarulo - tel. 081.927479 - fax. 081.927479
- Lamezia Terme (CZ) - 88048 - V. G. La Pira s.n. - tel. 0968.463997 - fax. 0968.355718



Negli anni 2009 - 2010 - 2011 - 2012 la CooperFin S.p.A. non ha ricevuto reclami presentati dalla clientela **direttamente** all'Arbitro Bancario Finanziario.

Precisiamo che quanto riportato nel presente rendiconto si riferisce ai dati disponibili al Luglio 2013; la situazione completa inerente l'esercizio in corso verrà pubblicata nel prossimo mese di Luglio 2014.

Breve relazione

Le stringenti procedure di Customer Satisfaction adottate hanno consentito alla CooperFin S.p.A. **l'assenza di qualsivoglia reclamo sui prodotti erogati ovvero distribuiti.**

Inoltre non vi è stato mai alcun ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), ovvero promossa una richiesta di mediazione di cui all'art. 5, comma 1, del d.lgs. 28/2010.

Tutto ciò avvalorava l'alta valenza organizzativa e procedurale circa i servizi distribuiti ed i prodotti finanziari erogati oltre all'altissima validità professionale del Management della CooperFin S.p.A.



Marco Limoncelli
Presidente C.d.A.



Direzione Generale:

- Napoli (NA) - 80142 - p.zza Cavour, 16/18 - tel. 081.447305 - fax. 059.9120201

Filiale di Roma:

- Roma (RM) - 00153 - v. Federico Rosazza, 41/43 - tel. 081.447305 - fax. 059.9120201
- Belmonte C. (CS) - 87033 - V. C. Pisacane - tel. 0982.47167 - fax. 0982.720223

Stabilimenti Operativi

- Nocera Inferiore (SA) - 84040 - V. A. Barbarulo - tel. 081.927479 - fax. 081.927479
- Lamezia Terme (CZ) - 88048 - V. G. La Pira s.n. - tel. 0968.463997 - fax. 0968.355718

