

Rendiconto dell'attività di gestione dei reclami Esercizio 2016

*Rendiconto 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"*

1 – Premessa

La gestione dei reclami ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e proporre le soluzioni per la loro rimozione o avviare programmi di miglioramento. L'esame delle segnalazioni dei Soci porta quindi importanti indicazioni relative ai margini di miglioramento delle attività aziendali da tenere in considerazione nell'ambito della pianificazione aziendale.

Il presente documento analizza i reclami pervenuti nell'esercizio 2016 all'Ufficio Reclami, appartenente all'area Compliance, cui è affidata la gestione delle controversie con i Soci preliminare agli atti deliberativi assunti dal Consiglio di Amministrazione.

Alla presentazione del reclamo seguono infatti da parte delle funzioni coinvolte tutte le iniziative necessarie per analizzare l'accaduto e porre in essere eventuali azioni correttive con l'obiettivo principale di ristabilire un rapporto di fiducia con il Socio insoddisfatto.

Il riscontro deve essere fornito nei tempi previsti dalla vigente normativa (30 giorni dalla ricezione della comunicazione scritta).

2 – Definizione di reclamo

Il reclamo è una qualsiasi contestazione o rilievo relativo al rapporto con l'azienda da parte del Socio o delle parti interessate. La parte interessata può inoltrare il reclamo per via telefonica, via fax, via lettera, tramite posta elettronica o di persona.

3 – Analisi dei reclami pervenuti nel corso del 2016

Nel corso dell'esercizio 2016 la società ha ricevuto 3 reclami relativi all'attività di mediazione creditizia, due dei quali respinti ed uno accolto.

4 – Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

Nell'esercizio 2016 non sono avvenuti ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.