



# **RENDICONTO ATTIVITA' GESTIONE RECLAMI**

**Anno 2016**

## PREMESSA

Le disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono, in materia di reclami, procedure ed adempimenti specifici finalizzati a garantire ai clienti risposte sollecite ed esaustive.

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.

## DATI QUANTITATIVI

Reclami ricevuti	Reclami composti
7	7

## DATI QUALITATIVI

In relazione ai reclami ricevuti, si evidenzia che l'esame dei medesimi non ha fatto emergere particolari carenze di carattere procedurale, organizzativo nonché di tipo comportamentale né profili di non conformità.

Le contestazioni avanzate non hanno fatto emergere irregolarità nella condotta aziendale.