

RENDICONTO ATTIVITA' GESTIONE RECLAMI ANNO 2017

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"

PREMESSA

La gestione fattiva 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. Le indicazioni provenienti dalle segnalazioni dei Soci costituiscono quindi indicazioni significative dei miglioramenti da apportare ai servizi nell'ambito della pianificazione annuale delle attività dell'Azienda.

Il presente documento analizza i reclami pervenuti nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2017 all'Ufficio Reclami, a cui è affidata la risoluzione delle controversie con i Soci.

Alla presentazione del reclamo seguono infatti da parte delle funzioni coinvolte tutte le iniziative necessarie per verificare l'accaduto e porre in essere gli eventuali correttivi, 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).

DEFINIZIONE DI RECLAMO

Il reclamo è una qualsiasi contestazione o rilievo (comportamentale, aspetti tecnici, aspetti temporali, aspetti commerciali, ecc.) 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.

ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NEL CORSO DEL 2017

Nel corso del 2017 sono state gestite dall'Ufficio Reclami n. 3 pratiche.

La causa principale di reclamo verificatosi nell'anno 2017 ha riguardato la richiesta di chiarimenti in merito alla differenza d'importo sul rimborso azioni atteso rispetto a quello effettivamente ricevuto: (2 pratiche), mentre la richiesta del rimborso azioni ha riguardato una sola pratica.

Sono stati accolti due reclami dei tre presentati nel corso dell'anno, uno è stato parzialmente accolto. Per nessuno si è determinato onere economico a carico del Confidi.

accolti	2	Richiesta motivazione differenza importo rimborso azioni
parzialmente accolti	1	Richiesta rimborso azioni
respinti	0	//

RECLAMI GESTITI NEL 2017 SUDDIVISI PER MOTIVAZIONE

33 % RESTITUZIONE AZIONI a seguito chiusura linee in essere

67 % RICHIESTA MOTIVAZIONE DIFFERENZA IMPORTO RIMBORSO AZIONI



MODALITA' DI RICEZIONE N. RECLAMI

FAX: 0

LETTERA: 0

EMAIL O PEC: 3

Nel 2017, infine, il timing medio di risposta per l'evasione dei reclami è stato di 4 giorni lavorativi.

RICORSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Ad oggi nessun ricorso è stato presentato presso l'ABF.

Torino, lì 31 Dicembre 2017