

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.

I reclami rappresentano per la nostra società un indice molto importante della soddisfazione dei soci, poiché esprimono un valore segnaletico in termini di andamento delle relazioni con il socio e della qualità del servizio, infatti una efficace ed efficiente gestione delle lamentele diventa uno strumento fondamentale per rafforzare il rapporto di fiducia con il socio.

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.

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 aperte e gestite dall'Ufficio Reclami di 3 pratiche.

Nell'ambito dell'erogazione della garanzia (che per sua stessa natura è prodotto accessorio rispetto al finanziamento), le cause principali dei reclami sono i recessi ed i costi/finanziamenti, che comportano la decurtazione delle azioni versate dai Soci in seguito alla sottoscrizione della richiesta di intervento a garanzia e restituite al netto delle insolvenze verificatesi nel periodo.

Tali sono state le tipologie di reclami pervenuti, e le istanze hanno portato a ritenere di:

accolti	1
parzialmente accolti	0
respinti	2

Le modalità con le quali sono stati ricevuti i reclami è stato mezzo mail (pec certificata) e lettera raccomandata a.r. Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso l'Azienda e tramite il sito internet.

Le procedure interne di gestione delle contestazioni, hanno la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di risposta previsti dalla normativa 30 giorni, ciò ha permesso di fornire ai soci un riscontro formale con timing medio di 5 giorni lavorativi, pertanto, entro i termini previsti dalla normativa.

RICORSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

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

Si ricorda che l'Azienda è a disposizione per fornire i chiarimenti necessari per la presentazione dei reclami e per promuovere l'eventuale ricorso dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario; tali informazioni sono inoltre reperibili sul sito internet della Società, alla Sezione "Trasparenza-Rapporti con la clientela".

Torino, li 31 dicembre 2017