
Rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami – Anno 2015

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti" esecutive integrazioni prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativo al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Costituiscono oggetto della presente relazione i reclami scritti presentati dalla clientela alla SPEFIN, a prescindere dalla loro fondatezza, che siano pervenuti mediante lettera semplice o raccomandata, con o senza ricevuta di ritorno, oppure mediante fax o e-mail nel corso del 2015.

Dall'esame dei reclami ricevuti non sono emerse rilevanti carenze procedurali e/o organizzative. Le risposte ai reclami pervenuti sono state inviate entro 30 giorni dal ricevimento così come previsto dalla normativa vigente.

Il numero complessivo dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2015 è stato pari a 163. Le motivazioni alla base delle lamentele pervenute sono sintetizzate nella tabella di seguito.

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO	Tipologia Prodotto	
	Cessione	Delega
Rimborso commissioni estinzione anticipate	116	45
Condizioni contrattuali applicazione	1	
Comunicazioni ed informazioni	1	
Frodi e sostituzione di persona		
Trasparenza		
Altre motivazioni		
Totali reclami	118	45

Di seguito si riporta il prospetto di riepilogo relativo agli esiti dei reclami ricevuti nel corso del 2015

Esiti	Definiti	In corso
Accolto	127	36
Non accolto		
Totali reclami		

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili ai seguenti ambiti:

“ Rimborso commissioni estinzione anticipate”
 “ condizioni contrattuali”