

Relazione in tema di Reclami

anno 2017

Autore: Rag. Piero Angelo Parazzini

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" e successive 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 2017.

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 2017 è stato pari a 176.

Possiamo dunque affermare che rispetto all'anno 2016 vi è stata una riduzione dei reclami pari al 33%.

Le motivazioni alla base delle lamentele pervenute sono sintetizzate nella tabella di seguito.

| MOTIVAZIONE DEL RECLAMO | N. Reclami | Cessioni | Deleghe |
|--|-------------------------|----------|---------|
| Rimborso commissioni estinzione anticipate | 176 | 128 | 48 |
| Condizioni contrattuali applicazione | | | |
| Comunicazioni ed informazioni | | | |
| Frodi e sostituzione di persona | | | |
| Trasparenza | | | |
| Altre motivazioni | | | |
| Totali reclami | 176 | | |
| | Cessioni/Deleghe | | |

Di seguito si riporta il prospetto di riepilogo relativo agli esiti dei reclami ricevuti nel corso del 2017.

| Esiti | Definiti | In corso |
|-----------------------|----------|------------|
| Accolto | 111 | 61 |
| | | |
| Non accolto | | 4 |
| Totali reclami | | 176 |

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".

Spefin Finanziaria S.p.A.

Via L. Magalotti, 15 - 00197 Roma t 06 9025001 f 06 90250099 e info@spefin.it www.spefin.it

Cap. Soc. € 2.750.000,00 i.v. N° Rea RM-1139298 C.F. e P. IVA 09095161007 ABI 332809
Intermediario finanziario iscritto all'Albo unico di cui all'art. 106 del TUB con nr. iscrizione 190