

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