
Rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami – Anno 2016

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 2016.

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 2016 è stato pari a 226. Le motivazioni alla base delle lamentele pervenute sono sintetizzate nella tabella di seguito.

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO	N. Reclami	Cessioni	Deleghe
Rimborso commissioni estinzione anticipate	227	150	77
Condizioni contrattuali applicazione			
Comunicazioni ed informazioni			
Frodi e sostituzione di persona			
Trasparenza			
Altre motivazioni			
Totali reclami	227		

Di seguito si riporta il prospetto di riepilogo relativo agli esiti dei reclami ricevuti nel corso del 2016

Esiti	Definiti	In corso
Accolto	174	53
Non accolto		
Totali reclami		227

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

“Rimborso commissioni estinzione anticipate”