

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami Anno 2024

7 Gennaio 2025

Premessa

In ottemperanza a quanto disposto da Banca d'Italia relativamente alla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti" (Prov. 2009 e ss.mm.ii.), la nostra Società ha redatto e pubblicato sul proprio sito internet il presente rendiconto sull'attività svolta dalla Funzione Reclami nel corso del 2024.

La gestione dei reclami è affidata a una struttura che, all'interno dell'organizzazione, opera secondo quanto indicato nella apposita procedura, approvata dal Consiglio di Amministrazione, divulgata alla rete e aggiornata periodicamente al fine di adeguarla ai cambiamenti organizzativi e di settore.

Il settore che gestisce i reclami della Società opera per:

- fornire ai Clienti un processo di trattamento dei reclami efficace e facile da utilizzare;
- analizzare e valutare i reclami per migliorare la qualità del servizio;
- riconoscere e prestare attenzione alle esigenze ed alle aspettative di chi reclama;
- risolvere i reclami ricevuti dalla Clientela.

Come indicato nel processo di gestione dei reclami, la funzione preposta è responsabile:

- della gestione dei reclami e della corretta tenuta dell'archivio reclami;
- della classificazione dei reclami, anche ai fini del monitoraggio periodico;
- dell'acquisizione di tutta la documentazione necessaria all'istruttoria del reclamo presso le funzioni competenti;
- del monitoraggio e dell'analisi del reclamo;
- della trasmissione al Cliente della risposta, entro i termini previsti dalla normativa vigente;
- della predisposizione di un rendiconto annuale sulla gestione delle attività inerenti i reclami, da fornire all'Organo Amministrativo e reso pubblico.

Attività svolte

Nel corso del 2024 si è provveduto all'aggiornamento del documento relativo alla procedura di gestione dei reclami (Processo per la Gestione dei Reclami), poi divulgato ad ogni collaboratore nella sua versione più recente.

È stato verificato il rispetto delle norme vigenti per una gestione dei reclami sempre più efficiente ed orientata a fornire al Cliente risposte tempestive e circostanziate.

Sono stati altresì aggiornati i documenti informativi precontrattuali e verificata l'esistenza di una adeguata e apposita comunicazione relativa alle modalità di inoltro di eventuali reclami su tutti i canali utilizzati dalla Società per informare la propria Clientela.

A tale proposito si ricorda che i reclami vengono processati attraverso la redazione di una apposita "Scheda Reclamo" per tenere traccia di tutto il processo risolutivo. La scheda, corredata dalla documentazione inerente la pratica, è archiviata in luogo non accessibile al pubblico a disposizione di eventuali controlli.

Sintesi attività gestione reclami anno 2024

Reclami pervenuti nell'esercizio	Dati quantitativi	Motivi delle lamentele	Tempi di evasione delle istanze	Esito dei reclami
NESSUNO	NESSUNO	NESSUNO	NESSUNO	NESSUNO

Considerazioni

Anche per il 2024, non risulta pervenuto alcun reclamo da parte della Clientela della Società, né tantomeno sono state ricevute lettere / telefonate / e-mail o altre comunicazioni che possano essere ricondotta ad un reclamo, sia esso nei confronti della Società che dei suoi collaboratori a qualsiasi titolo e livello.

Pertanto, non è stato aperto alcun archivio reclami (né in forma cartacea né in forma elettronica) e non sono state messe in atto azioni o modifiche alla procedura identificata che, allo stato attuale, risulta ancora valida e correttamente applicata.