

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. nr. 210 del 10 settembre 2009 – Suppl. Ord. N. 170)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2017

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

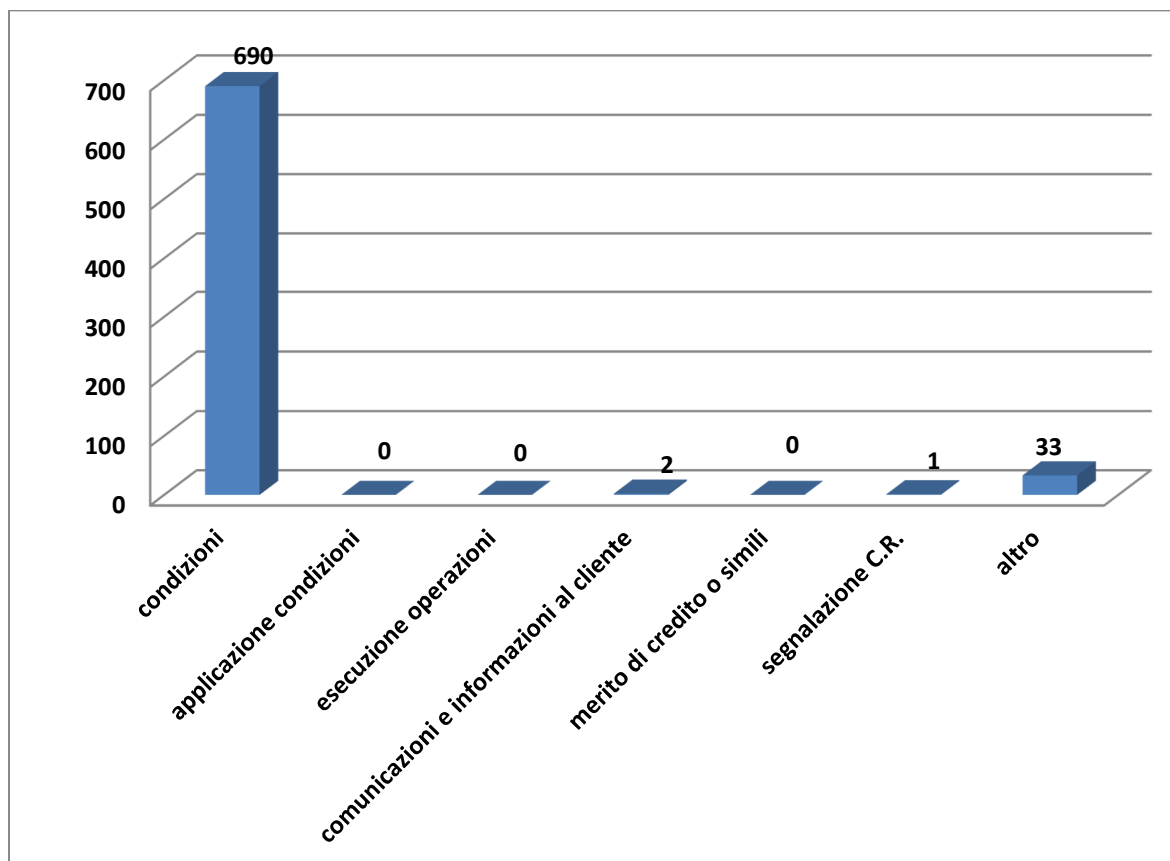
Il tema dei reclami riveste presso Italcredi S.p.A. una rilevanza significativa, non solo in funzione dell'ottemperanza delle disposizioni in materia, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la Clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta.

Nel corso del 2017, Italcredi S.p.A. ha registrato n. 726 reclami provenienti dalla Clientela, dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta da ABI (Associazione Bancaria Italiana).

È stato dato riscontro a tutti i reclami pervenuti registrando un tempo medio di risposta pari a 20 giorni.

| RECLAMI SUDDIVISI PER SERVIZIO E CAUSALE COME DA CLASSIFICAZIONE ABI | | |
|---|---|------------|
| SERVIZIO ABI | CAUSALE ABI | |
| CREDITO AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI | Condizioni | 690 |
| | applicazione condizioni | 0 |
| | esecuzione operazioni | 0 |
| | aspetti organizzativi | 0 |
| | Personale | 0 |
| | comunicazioni e informazioni al cliente | 2 |
| | merito di credito o simili | 0 |
| | Segnalazione C.R. | 1 |
| | Altro | 33 |
| | TOTALE | 726 |
| RECLAMI SUDDIVISI PER ESITO | | |
| Reclami accolti | | 352 |
| di cui transati | | 302 |
| Reclami respinti | | 374 |

Di seguito viene fornita un'evidenza grafica della composizione dei reclami, suddivisi per Servizio, come da classificazione ABI.



Si segnala altresì che Italcresi S.p.A. ha riscontrato i seguenti inoltri a sistemi di risoluzione stragiudiziale (ABF)

| RICORSI INOLTRATI A SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE | | | | |
|---|------------------------------|--|--|--------|
| Ricorsi pendenti in attesa di decisione | Ricorsi parzialmente accolti | Ricorsi respinti con esito favorevole all'Istituto Finanziario | Ricorsi estinti per intervenuta dichiarazione di cessazione della materia del contendere | Totale |
| 46 | 7 | 2 | 2 | 57 |

Si segnala che durante l'anno 2017 è pervenuta la notifica di n. 6 procedimenti di mediazione e conciliazione obbligatoria

Si coglie altresì l'occasione per ricordare che sul sito internet d'Italcresi S.p.A., nella sezione "Reclami" (link: <http://www.italcresi.it/it/reclami/index.aspx?m=53&did=320>) è presente ogni informazione utile sulle modalità a disposizione della Clientela per la presentazione di reclami ad Italcresi S.p.A e sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Per ogni ulteriore informazione Italcresi S.p.A. è a sua completa disposizione anche attraverso il proprio Ufficio Servizio Clienti, mediante il **Numero Verde Gratuito 800780330**.