

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'esercizio 2018

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (§ 3, sez. XI) prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La Banca Promos S.p.A. vanta da sempre una forte conoscenza e sensibilità nei confronti della propria Clientela alle cui esigenze presta la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione. Tale attenzione, che trova il suo fondamento nella *Mission* e nel Codice Etico della Banca, trova espressione già in fase di scelta dei prodotti e dei servizi da collocare, costantemente orientata al miglioramento della qualità, ma soprattutto nella relazione con il Cliente, al fine di soddisfare al meglio le sue esigenze e preferenze.

E' sempre possibile, tuttavia, che nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative del Cliente risultino disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato agli standard attesi. Nei suddetti casi, la collaborazione del Cliente diviene essenziale alla Banca per poter individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, nell'ottica sia di consentire all'interessato la soddisfazione delle proprie esigenze sia di porre in essere le attività opportune per migliorare i processi aziendali.

La trattazione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, posto in posizione di indipendenza organizzativa e gerarchica nei confronti delle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, al fine di assicurare la prevenzione di potenziali situazioni di conflitto di interessi.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso le Filiali e tramite il sito internet della Banca.

Si riporta nel seguito il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca da parte della clientela per il periodo 1° gennaio 2018 - 31 dicembre 2018, con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione. Si precisa, in merito, che la classificazione delle operazioni e dei servizi interessati dai reclami, così come la definizione dei motivi di doglianza, seguono la tassonomia ABI (monitoraggio periodico reclami) nonché, per i servizi d'investimento, le causali analitiche Consob (del. 17297/2010, all. II.6).

| ATTIVITÀ | SERVIZIO /PRODOTTO | MOTIVO DEL RECLAMO | ESITO |
|-----------------|---|---------------------------------------|----------------------|
| Bancaria | Assegni | Esecuzione delle operazioni | INFONDATO E COMPOSTO |
| Bancaria | Aspetti Generali | Personale | INFONDATO E COMPOSTO |
| Bancaria | Aspetti Generali | Comunicazioni/Informazioni al cliente | INFONDATO E COMPOSTO |
| Bancaria | C/C e Deposito a risparmio | Esecuzione delle operazioni | INFONDATO E COMPOSTO |
| Bancaria | Crediti al consumo e prestiti personali | Esecuzione delle operazioni | FONDATO E COMPOSTO |

Come si evince dalla Tabella, nel corso dell'anno 2018, sono pervenuti nn. 5 reclami, per i quali si è provveduto alla registrazione nell'apposito registro di tutti gli elementi essenziali, nonché delle misure adottate a favore dei clienti per risolvere i problemi sollevati. Dei nn. 5 reclami ricevuti, n. 1 è stato oggetto di esposto all'Autorità di Vigilanza.

Gli stessi sono stati trattati tutti in modo sollecito e nel pieno rispetto di quanto previsto dalla disciplina in vigore.

I tempi medi di evasione, di fatto, confermano il generale rispetto dei termini massimi previsti dalle normative di riferimento, attestandosi in 4 giorni dalla data del ricevimento per i reclami su servizi bancari e finanziari (contro i 30 previsti dalla normativa).

Nel corso dell'anno 2018, nessun reclamo è pervenuto in riferimento alla prestazione dei servizi di investimento.

Nessun reclamo è ad oggi oggetto di ricorso agli organismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie.