



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2017

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alla disposizioni di Banca d'Italia del 15/07/2015

"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"

PREMESSA

La cultura di Garanzia Etica è orientata a cogliere ogni esigenza del socio/cliente, durante tutte le fasi del rapporto di garanzia.

La gestione fattiva dei reclami ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e proporre le soluzioni per la loro rimozione o avviare programmi di miglioramento. Le indicazioni provenienti dalle segnalazioni del socio/cliente costituiscono quindi indicazioni significative per la revisione dei modelli organizzativi e per apportare i miglioramenti ai servizi offerti.

ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2017

In conformità con quanto disposto dalle disposizioni relative alla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" emanate dalla Banca d'Italia con Provvedimento del 15/07/2015, si porta a conoscenza che nel corso dell'anno 2017 sono pervenuti n. 5 reclami correttamente gestiti e risolti in quanto il Consorzio ha provveduto a fornire al socio/cliente adeguato riscontro.

Tali reclami sono stati correttamente trascritti nell'apposito registro così come previsto nelle procedure interne di Garanzia Etica.

Nel corso del 2017 si riscontra un incremento del numero dei reclami registrati rispetto all'anno 2016.