

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - 2018

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 relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il costante miglioramento del livello di soddisfazione della clientela rientra fra gli impegni di Avvera Spa (già Creacasa Srl) In particolare, tale obiettivo è perseguito attraverso due strategie complementari: da un lato intercettare i disservizi o gli elementi di insoddisfazione manifestati dalla clientela al fine di darvi una soluzione adeguata e conseguentemente evitare che venga formalizzato un reclamo scritto - dall'altro, analizzare le motivazioni sottostanti le contestazioni ricevute per garantire il costante perfezionamento dei servizi offerti.

In particolare, nel corso del 2018 sono pervenuti n. 47 reclami, di cui n. 9 repliche, dettagliati nei seguenti prospetti che sono stati elaborati secondo le categorie di classificazione ABI:

Dettaglio per Prodotto e/o Servizio	ANNO 2018		ANNO 2017	
	numero	% sul totale 2018	numero	% sul totale 2017
Mutui casa	47	100	49	100
Totali	47	100	49	100

Di seguito la ripartizione dei reclami per tipologia di motivazioni sottostanti:

Dettaglio per Motivo	ANNO 2018		ANNO 2017	
	numero	% sul totale 2018	numero	% sul totale 2017
Esecuzione operazioni	3	6	4	8
Applicazione delle condizioni	2	4		
Comunicazione ed informazione al cliente	12	26	9	19
Personale	3	6	4	8
Merito del credito e simili	27	58	26	53
Condizioni			6	12
Totali	47	100	49	100

Si evidenzia di seguito il dettaglio degli esposti pervenuti tramite gli Organi di Vigilanza nonché dei ricorsi formulati agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Organismo	ANNO 2018		ANNO 2017	
	numero	%	numero	%
Bankit			2	50
ABF	1	100	2	50
	1	100	4	100