

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - 2019

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 2019 sono pervenuti n. 39 reclami, di cui n. 38 su prodotti Credito Emiliano SpA collocati dalla rete agenziale di Avvera SpA e n. 1 reclamo su prodotti finanziari di Avvera SpA (Cessione del Quinto), dettagliati nei seguenti prospetti che sono stati elaborati secondo le categorie di classificazione ABI:

Dettaglio per Prodotto e/o Servizio	ANNO 2019		ANNO 2018	
	numero	% sul totale 2019	numero	% sul totale 2018
Mutui casa	36	93	47	100
Polizze assicurative ramo danni	2	5		
Cessione del Quinto	1	2		
Totali	39	100	47	100

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

Dettaglio per Motivo	ANNO 2019		ANNO 2018	
	numero	% sul totale 2019	numero	% sul totale 2018
Esecuzione operazioni	5	13	3	6
Applicazione delle condizioni	5	13	2	4
Comunicazione ed informazione al cliente	9	23	12	26
Personale	2	5	3	6
Merito del credito e simili	17	44	27	58
Condizioni	1	2		
Totali	39	100	47	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 2019		ANNO 2018	
	numero	%	numero	%
Bankit				
ABF	1	100	1	100
	100		1	100