

## RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - 2020

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 2020 sono pervenuti n. 48 reclami, di cui n. 32 su prodotti Credito Emiliano SpA collocati dalla rete agenziale di Avvera SpA e n. 16 reclami su prodotti finanziari di Avvera SpA, dettagliati nei seguenti prospetti che sono stati elaborati secondo le categorie di classificazione ABI:

Dettaglio per Prodotto e/o Servizio	ANNO 2020		ANNO 2019	
	numero	% sul totale 2020	numero	% sul totale 2019
Mutui casa	28	58	36	93
Polizze assicurative ramo danni	4	8	2	5
Cessione del Quinto	12	26	1	2
Prestiti personali	2	4		
Crediti al consumo	2	4		
Totali	48	100	39	100

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

Dettaglio per Motivo	ANNO 2020		ANNO 2019	
	numero	% sul totale 2020	numero	% sul totale 2019
Esecuzione operazioni	14	29	5	13
Applicazione delle condizioni	3	6	5	13
Comunicazione ed informazione al cliente	8	17	9	23
Personale			2	5
Merito del credito e simili	15	31	17	44
Segnalazione a Centrale rischi	2	4		
Altro	2	4		
Condizioni	4	8	1	2
Totali	48	100	39	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

**AVVERA SpA - Gruppo Bancario "Credito Emiliano - Credem"**

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento (ex art. 2497 bis c.c.) da parte di Credito Emiliano SpA  
Capitale Sociale euro 3.200.000 - Codice Fiscale e Registro Imprese di Reggio Emilia n° 02279230359 REA n° 267592  
P. IVA. 02823390352 - Iscritta nell'Albo degli intermediari finanziari ex art. 106 TUB (c.d. "Albo Unico") col n.232  
Sede Sociale e Direzione Via Mirabello, 2 - 42122 Reggio Emilia - Tel: +39 800 258369 - Fax: +39 0522 583489  
[www.avverafinanziamenti.it](http://www.avverafinanziamenti.it) - [info@avverafinanziamenti.it](mailto:info@avverafinanziamenti.it) - [info@pec.avverafinanziamenti.it](mailto:info@pec.avverafinanziamenti.it).  
La Società ha adottato un Modello ai sensi del D.Lgs. 231/01 e specifici standard di comportamento per i quali  
si rimanda alla "comunicazione standard etici" consultabile sul sito [www.avverafinanziamenti.it](http://www.avverafinanziamenti.it).

Organismo	ANNO 2020		ANNO 2019	
	numero	%	numero	%
Bankit	4	50		
IVASS	4	50		
ABF			1	100
	8	100	1	100