

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - 2022

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. 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 2022 sono pervenuti n. 98 reclami, di cui n. 42 su prodotti Credito Emiliano SpA collocati dalla rete agenziale di Avvera SpA e n. 56 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 2022		ANNO 2021	
	numero	% sul totale 2022	numero	% sul totale 2021
Mutui casa	40	41	39	56
Polizze assicurative ramo vita	-	-	1	1
Polizze assicurative ramo danni	4	4	7	10
Cessione del Quinto	35	36	16	23
Prestiti personali	5	5	1	1
Altre forme di finanziamento	2	2	-	-
Strumenti e servizi di pagamento	-	-	1	1
Crediti al consumo	12	12	5	8
Totali	98	100	70	100

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

Dettaglio per Motivo	ANNO 2022		ANNO 2021	
	numero	% sul totale 2022	numero	% sul totale 2021
Esecuzione operazioni	37	38	18	26
Applicazione delle condizioni	11	11	9	13
Comunicazione ed informazione al cliente	7	7	11	16
Personale	2	2	1	1
Merito del credito e simili	33	34	22	31
Segnalazione a Centrale rischi	5	5	2	3
Altro	-	-	2	3
Condizioni	3	3	5	7
Totali	98	100	70	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 2022		ANNO 2021	
	numero	%	numero	%
Bankit	8	89	4	80
ABF	1	11	1	20
Totali	9	100	5	100