

RENDICONTO ATTIVITA' GESTIONE RECLAMI ANNO 2011

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"

PREMESSA

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 dei Soci costituiscono quindi indicazioni significative dei miglioramenti da apportare ai servizi nell'ambito della pianificazione annuale delle attività dell'Azienda.

Il presente documento analizza i reclami pervenuti nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2011 all'Ufficio Reclami, inserito nell'ambito dell'Area Marketing, a cui è affidata la risoluzione delle controversie con i Soci.

Alla presentazione del reclamo seguono infatti da parte delle funzioni coinvolte tutte le iniziative necessarie per verificare l'accaduto e porre in essere gli eventuali correttivi, con l'obiettivo principale di ristabilire un rapporto di fiducia con il Socio insoddisfatto.

Il riscontro deve essere fornito nei tempi previsti dalla vigente normativa (30 giorni dalla ricezione della comunicazione scritta).

DEFINIZIONE DI RECLAMO

Il reclamo è una qualsiasi contestazione o rilievo (comportamentale, aspetti tecnici, aspetti temporali, aspetti commerciali, ecc.) da parte del Socio o delle parti interessate.

La parte interessata può inoltrare il reclamo per via telefonica, via fax, via lettera, tramite posta elettronica o di persona.

ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NEL CORSO DEL 2011

Nel corso del 2011 sono state aperte e gestite dall'Ufficio Reclami di Eurofidi 216 pratiche, con un decremento del 65% rispetto alle posizioni del 2010.

Nell'ambito dell'erogazione della garanzia (che per sua stessa natura è prodotto accessorio rispetto al finanziamento), la causa principale di reclamo è legata alla mancata restituzione dei depositi cauzionali conseguente al riparto perdite: quest'ultimo comporta la decurtazione dei

fondi versati dai Soci in seguito alla sottoscrizione della richiesta di intervento a garanzia, in quanto restituiti al netto delle insolvenze verificatesi nel periodo di riferimento.

Il grafico n. 1 sintetizza proprio la distribuzione in percentuale dei reclami, suddivisi per tipologie di motivazione.

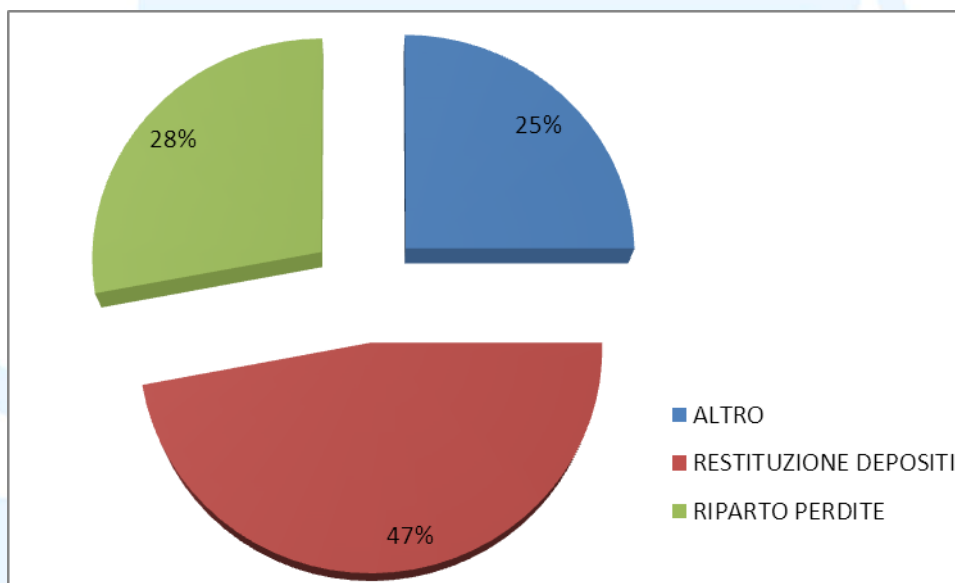


Grafico n. 1

Per quel che riguarda invece la modalità di ricezione, come mostrato in tabella 1, il 67% dei reclami è pervenuto per forma scritta (fax/lettera/email), mentre la restante quota via telefono.

Tab. 1

MODALITA' DI RICEZIONE	N. RECLAMI
TELEFONO	71
EMAIL/FAX/LETTERA	145

Nel 2011, infine, il timing medio di risposta per l'evasione dei reclami è stato di 15 giorni lavorativi, in leggero incremento rispetto all'anno precedente.



RICORSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Nel corso del 2011, si riscontrano 2 ricorsi presso l'ABF, conseguenti al riparto perdite: nel primo caso, risalente a febbraio, il lodo si è espresso a favore della condotta adottata da Eurofidi, mentre nel secondo, incorso a novembre, si è ancora in attesa della decisione arbitrale.

Andamento di sintesi dei reclami suddivisi per trimestre di registrazione e confronto con il 2010

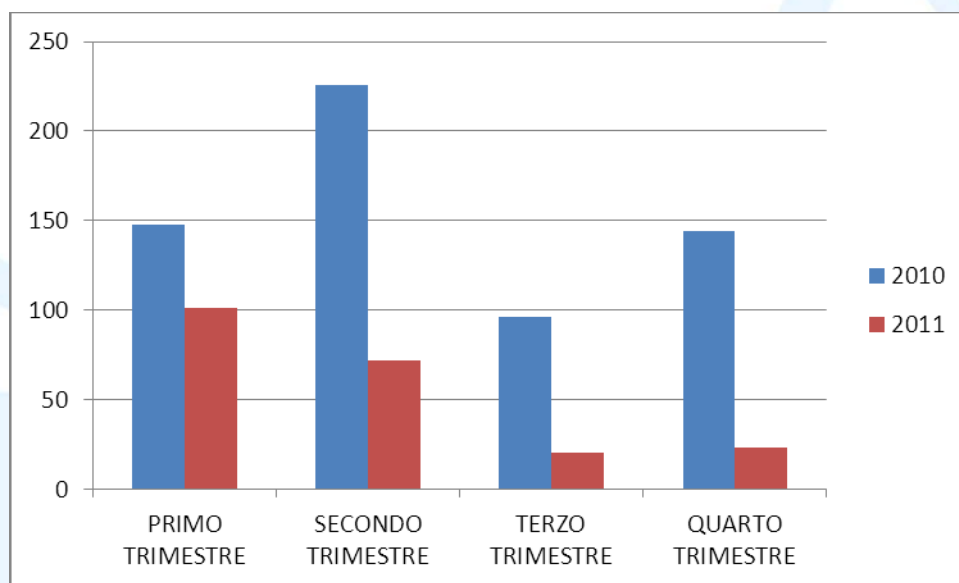


Grafico n. 2

Torino, 31 Gennaio 2012