

RENDICONTO ATTIVITA' GESTIONE RECLAMI

ANNO 2017

Il tema dei reclami riveste particolare importanza per Atlantide che, attraverso una gestione efficiente ed efficace dei reclami, si pone l'obiettivo di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive garantendo tutte le azioni necessarie per assicurare rapporti corretti con la clientela.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti che nel sito internet della Società. La trattazione dei reclami è affidata alla Funzione Compliance al fine di garantire una gestione separata e indipendente rispetto alle funzioni preposte alla commercializzazione dei prodotti così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi.

La Funzione ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa; l'attività è regolata e supportata da specifiche guide operative che ne disciplinano l'esecuzione.

In ottemperanza con quanto previsto dalle disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successivi aggiornamenti "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", si riporta a seguire il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2017.

Nel corso del 2017 è pervenuto un solo reclamo connesso ad una pratica di Cessione del quinto dello stipendio gestito nel rispetto dei tempi massimi previsti dalla norma.

Nella tabella seguente è rappresentato il reclamo secondo la classificazione ABI (Macro area/ambito):

Macro Area (come da classificazione ABI)	Ambito	N. Reclami	Dettaglio gestione reclamo
Finanziamenti e Mutui	Comunicazione/informazioni al cliente	1	Accolto