

## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 e successivi aggiornamenti)

### Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2018

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successivi aggiornamenti, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono – tra l'altro - che venga annualmente redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste per la nostra Società una grande rilevanza; una efficace e efficiente gestione dei reclami può rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, inoltre i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata ed indipendente dalle strutture di business, denominata Ufficio Reclami, costituita in seno ad Affari Legali ed operante secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca.

Il tema "gestione reclami" è centrale anche per doBank S.p.A., realtà che, operando prevalentemente come servicer di crediti su mandato per conto di terzi, si trova a dover gestire le relazioni con la clientela delle Mandanti, oltre che con la propria.

Nel corso del 2018 a doBank S.p.A. sono pervenuti n. 839 reclami dalla clientela su crediti di proprietà e delle Mandanti della Banca; di questi, n. 629 sono risultati di competenza operativa di doBank S.p.A. e vengono riportati nello schema che segue con l'indicazione, inoltre, del relativo esito.

<b>Dettaglio gestione dei reclami Anno 2018<sup>(1)</sup></b>	<b>N. Reclami</b>	<b>% su totale reclami</b>
Accolti/parzialmente accolti	106	16,85%
Non accolti	510	81,08%
In istruttoria al 31 Dicembre 2017	13	2,07%
<b>Totali</b>	<b>629</b>	<b>100,00%</b>

(1) I dati indicati in tabella si riferiscono ai soli reclami pervenuti nel corso dell'anno oggetto del rendiconto.

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, direttamente sul sito internet [www.dobank.com](http://www.dobank.com) mediante la compilazione di apposito form, ovvero per lettera raccomandata a/r o per via telematica, indirizzato a:

**doBank S.p.A.**

**Ufficio Reclami**

Lungotevere Flaminio, 18 – 00196 Roma

Tel. +39 06.47979326 – Fax +39 045.8944831

[CorrispondenzaSensibile@dobank.com](mailto:CorrispondenzaSensibile@dobank.com)

[dobank.pec@actaliscertymail.it](mailto:dobank.pec@actaliscertymail.it)

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari, ovvero comunicare entro tale termine il maggior periodo necessario per ricevere tutti gli elementi e fornire riscontro definitivo.

In caso di insoddisfazione, il Cliente prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o le Filiali della Banca.
- Conciliatore Bancario e Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) oppure informarsi presso le Filiali della Banca.