

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 - Suppl. Ord. N. 170)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2015

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" 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 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.

Il tema "gestione reclami" è centrale anche per doBank S.p.A. (già UniCredit Credit Management Bank 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 2015 a doBank S.p.A. sono pervenuti n. 2.077 reclami dalla clientela su crediti di proprietà e delle Mandanti della Banca; di questi, n. 1.394 sono risultati di competenza operativa di doBank S.p.A. e vengono riportati nello schema che segue con l'indicazione, inoltre, del relativo esito.

Dettaglio gestione dei reclami Anno 2015⁽¹⁾	N. Reclami	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti	132	9,50%
Non accolti	1123	80,50%
In istruttoria al 31 Dicembre 2015	139	10,00%
Totali	1.394	100,00%

(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 mediante la compilazione di apposito form, ovvero per lettera raccomandata a/r o per via telematica, indirizzato a:

doBank S.p.A.

Complaints Management

Via M. Bianchini, 43 – 00142 Roma

Tel. +39 06.96677127 – Fax +39 06.45619020

CorrispondenzaSensibile@dobank.com

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 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 oppure informarsi presso le Filiali della Banca.