

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2013

Secondo quanto stabilito dalla Banca d'Italia in materia di Disposizioni sui Sistemi di Risoluzione Stragiudiziale delle Controversie in Materia di Operazioni e Servizi Bancari e Finanziari, si definisce reclamo *“ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'intermediario un suo comportamento anche omissivo.”*

ProFamily S.p.A. pubblica sul proprio sito internet un rendiconto annuale dell'attività di gestione dei reclami, nel rispetto delle previsioni della Sezione XI delle “Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”.

La tabella che segue raggruppa i reclami per categorie omogenee e li distingue per periodo di riferimento, nell'anno 2013:

Oggetto reclamo	1° Trimestre 2013	2° Trimestre 2013	3° Trimestre 2013	4° Trimestre 2013	Totali 2013
CONDIZIONI CONTRATTUALI	2	2	11	7	22
DISCONOSCIMENTO DI FIRMA	3	1			4
PRIVACY/TRATTAMENTO DATI	3	3	1	5	12
PROCESSO DI VENDITA					0
VARIE	2	2	1	2	7
VIZI DEL CONSENSO				2	2
INADEMPIMENTO DEL FORNITORE	3		4	3	10
RECESSO			1	1	2
TOTALE	11	8	18	20	59

ProFamily S.p.A.

Socio unico, Direzione e Coordinamento Banca Popolare di Milano Società Cooperativa a r.l. - Appartenente al Gruppo Bipiemme - Banca Popolare di Milano
 Via Massaua 6, 20146 Milano - Tel. 02 77 00 41 44 - Fax 02 77 00 56 28 - Cod. fiscale, P. IVA e iscrizione registro imprese di Milano n.09646131004
 R.E.A. n.1916253 - Iscritta nell'elenco speciale degli intermediari finanziari n. 33485.4. Intermediario assicurativo iscritto al Registro Unico (sez. D, n. 347479)
 Capitale sociale € 50.000.000 i.v.

www.ProFamily.it



Andamento reclami esercizio 2013

