

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

**ANNO 2014**

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 2014:

Reclami	1° Trimestre 2014	2° Trimestre 2014	3° Trimestre 2014	4° Trimestre 2014	Totali 2014
CONDIZIONI CONTRATTUALI	4	3	2	7	16
DISCONOSCIMENTO DI FIRMA	0	2	2	0	4
PRIVACY/TRATTAMENTO DATI	8	4	5	3	20
PROCESSO DI VENDITA	0	2	0	0	2
VARIE	0	8	5	2	15
VIZI DEL CONSENSO	2	0	0	1	3
INADEMPIMENTO DEL FORNITORE	7	5	3	1	16
RECESSO	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>76</b>

**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](http://www.ProFamily.it)



### Andamento reclami esercizio 2014

