

ProFamily



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2020

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono, in materia di reclami, che annualmente venga redatto e reso pubblico **"un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati"**.

Il tema dei reclami riveste per ProFamily una crescente rilevanza: uno dei capisaldi della strategia aziendale è infatti **l'ascolto e la risoluzione dei problemi segnalati dalla clientela**. I reclami inoltre sono una importante **fonte informativa di possibili aree di criticità**, permettono di rimuovere eventuali disservizi, di migliorare sempre più la qualità dei servizi offerti e di ristabilire o sviluppare la relazione con il Cliente, limitando possibili rischi reputazionali.

I reclami ricevuti da Profamily vengono evasi a cura della struttura Gestione Reclami di BANCOBPM e ciò consente:

- una gestione **univoca, attenta e puntuale delle istanze ricevute;**
- il monitoraggio del rispetto dei tempi di risposta previsti dalla normativa cercando, ove possibile, di ridurre ulteriormente tali tempistiche nella convinzione che la **velocità di risposta sia una leva fondamentale nei rapporti con i clienti;**
- il **perseguimento della soddisfazione e fiducia della clientela.**

Di seguito alcune informazioni relative al Processo di gestione dei reclami e alcuni dati di dettaglio sull'attività svolta nell'anno 2020.

La struttura Gestione Reclami di BANCOBPM è dedicata ad accogliere e gestire i reclami presentati dalla Clientela di Profamily¹. Per presentare un reclamo scritto è possibile alternativamente utilizzare una delle seguenti modalità:

- 1) **Mezzo web o posta elettronica**: nella sezione "Reclami" presente sui Sito di Profamily, compilando l'apposito form;
- 2) **Mezzo posta ordinaria o preferibilmente tramite raccomandata A/R** all'indirizzo: Ufficio Reclami ProFamily S.p.a. Via Massaua 6 20146 Milano;
- 3) **Mezzo posta elettronica certificata**, nella sezione "Reclami" presente sul sito di Profamily, compilando l'apposito form.

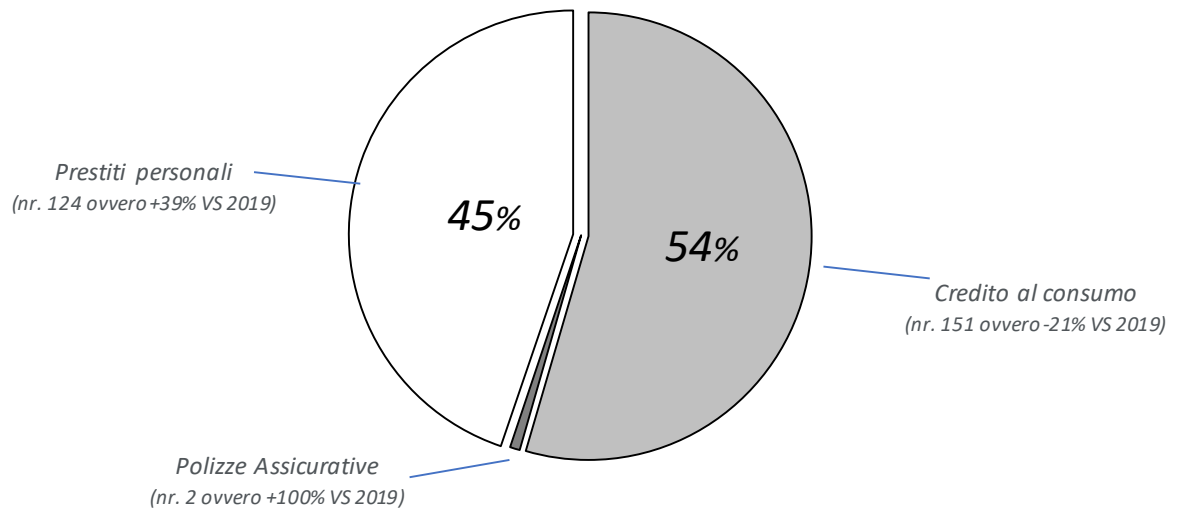
I tempi di risposta al reclamo sono pari a 60 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo ad operazioni e servizi bancari (a partire dal 1 ottobre 2020 la normativa di riferimento ha innalzato da 30 a 60 gg il termine per l'evasione dei reclami); 60 giorni dal ricevimento della richiesta se il reclamo è relativo a servizi di investimento; 45 giorni se il reclamo è relativo a prodotti assicurativi.

--- o ---

Nel corso del 2020 sono stati **ricevuti** da ProFamily nr. 277, di cui nr. 275 relativi a prodotti e servizi bancari e nr. 2 riguardanti prodotti assicurativi.

¹ L'interazione dei clienti con il personale preposto alla gestione dei reclami è gratuita, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata), come da Disposizioni di Banca d'Italia in materia di Trasparenza del 29/7/2009 e aggiornamenti (sezione XI paragrafo 3).

Reclami Profamily
277



Il numero dei **reclami evasi** nel 2020 è stato pari a 253, di cui il 59% è stato accolto/parzialmente accolto, mentre i **giorni medi di evasione** sono pari a 29.