
Rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami – Anno 2018

1 Premessa

Il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami è redatto annualmente in ottemperanza alle disposizioni Banca d'Italia del 29 luglio 2009 "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" e s.m.i. e pubblicato sul sito internet istituzionale della Società.

Dynamica Retail individua nella correttezza e trasparenza nei confronti della propria clientela uno dei fattori strategici di successo per conseguire i propri obiettivi.

La *mission* di Dynamica Retail è quella di operare secondo principi di eticità e trasparenza nei rapporti con la Clientela, principi questi che sono alla base della sostenibilità del proprio business.

Il Cliente diventa il fulcro delle scelte operative e delle procedure aziendali, ed il grado di soddisfazione di quest'ultimo rappresenta il principale metro di giudizio dell'operato dell'Istituto.

Nonostante l'impegno quotidiano volto ad operare secondo principi di massima trasparenza e correttezza nei confronti dei Clienti, può accadere che in alcuni casi le aspettative degli stessi non siano sempre pienamente soddisfatte.

In questi casi, è fondamentale per Dynamica Retail individuare e rimuovere le cause che hanno provocato l'insoddisfazione dei Clienti, nell'ottica sia di appagare le esigenze del Cliente interessato, sia di porre in essere le azioni necessarie per migliorare il servizio reso e rendere più efficienti le procedure aziendali.

In tale ottica, Dynamica Retail ha redatto una Policy sulla gestione dei Reclami della Clientela che descrive le modalità ed i tempi di gestione delle lamentele espresse e le

modalità di adempimento alle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in tema di Reclami.

2 Situazione complessiva dei reclami ricevuti

Di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo **1° gennaio – 31 dicembre 2018**.

Il numero complessivo dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2018 è stato pari a 517. Le motivazioni alla base delle lamentele pervenute sono sintetizzate nella tabella di seguito.

Motivazione del reclamo	Numero
Condizioni, di cui	
<i>Costi connessi all'estinzione anticipata</i>	496
<i>Usura su prestiti / finanziamenti</i>	5
<i>Altre problematiche</i>	8
Esecuzione operazioni	2
Comunicazione ed informazioni al cliente	3
Altro	3
Totale Reclami	517

Di seguito si riporta il prospetto di riepilogo relativo agli esiti dei reclami ricevuti nel corso del 2018:

Esito del reclamo	Numero
Accolto o parzialmente accolto	360
Non accolto	157
Totale Reclami	517

3 Conclusioni

I tempi medi di evasione dei reclami pervenuti nel 2018 sono inferiori ai termini massimi previsti dalla normativa di riferimento, attestandosi in 25 giorni dalla data del ricevimento (contro i 30 previsti dalla Banca d'Italia).