

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016

Il presente documento viene redatto in conformità alle disposizioni di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", le quali prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico, da parte degli intermediari bancari e finanziari, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Stante quanto appena sopra previsto, la Banca PSA Italia S.p.A. dedica una continua attenzione alle esigenze della clientela attraverso la gestione dei reclami considerando questi ultimi un significativo indicatore della qualità del servizio offerto. Tanto è vero che, attraverso la gestione dei reclami la Banca individua opportunamente le cause di eventuali malcontenti da parte della clientela al fine di realizzare tutti gli accorgimenti utili volti, se non ad eliminare, a ridurre al minimo eventuali criticità ed inefficienze di ordine procedurale ed organizzativo della banca ovvero dei servizi e prodotti da quest'ultima offerti.

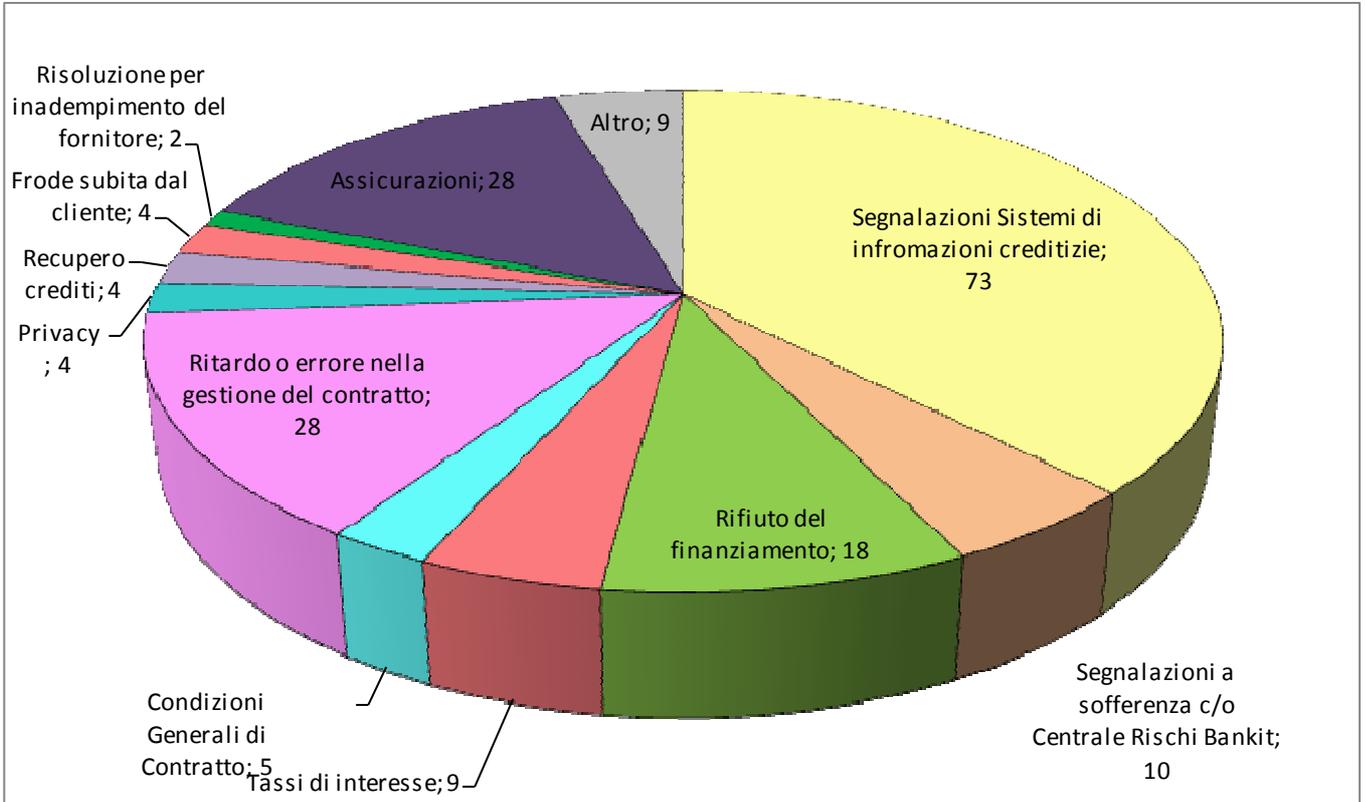
Nel corso dell'anno 2016 Banca PSA Italia S.p.A. ha registrato 194 reclami provenienti dalla clientela; di questi reclami 118 provengono da clienti consumatori e 76 da clienti non consumatori.

Come si evince dal grafico sotto riportato, le principali cause di reclamo riguardano:

- Segnalazione sui Sistemi di informazioni creditizie
- Ritardo e/o l'errore del Servizio alla Clientela, tra cui la problematiche inerenti ad adesione al Circuito SEPA
- Assicurazioni

Il tempo medio di gestione del reclamo è pari a 15 giorni a fronte di un termine legale massimo previsto di 30 giorni.

Il tasso di accoglimento è del 27%.



## Tipologia clientela

