

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2020

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI), aggiornate con Provvedimento del 3 agosto 2017 (in vigore dal 06.09.2017), prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

L'attenzione alla soddisfazione del cliente da sempre contraddistingue l'operato della società Kredias Spa e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione rendere noto alla propria clientela, l'operato della società nel mercato di riferimento. Nell'anno 2020 l'emergenza COVID -19 ha rideterminato le modalità e i tempi di contatto con la nostra clientela, favorendo attività di identificazione a distanza con strumenti messi a disposizione dalla banca mandante (Banca Progetto Spa). Abbiamo avviato una campagna di sensibilizzazione nei confronti dei nostri collaboratori e agenzie a marchio Kredias Spa presenti su tutto il territorio italiano, con l'obiettivo di rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente, soprattutto in un periodo così difficile.

Peraltro, Kredias Spa esegue costantemente l'attività di Customer Satisfaction, a campione su pratiche di finanziamento, tiene un registro trimestrale e appositi verbali, controllati dai preposti ai controlli interni.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Kredias Spa nel periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2020 relativi alle operazioni intermedie.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione. La classificazione delle operazioni e dei servizi interessati dai reclami, così come la definizione dei motivi di doglianza, seguono il monitoraggio periodico anche i reclami per i prodotti e servizi assicurativi come definito nel prospetto statistico di cui all'allegato n. 2 al Provvedimento IVASS n.46/2016 in quanto, Kredias tratta prodotti assicurativi abbinati ai Prestiti Personali.

In totale, nel periodo di riferimento, l'agente in attività finanziaria ha registrato un numero di reclami pari a:

Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2020

Di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2020. L'assenza di qualsivoglia reclamo conferma che l'attività di Kredias Spa gode di un vasto consenso da parte della clientela e che le procedure interne risultano adeguate alla mitigazione dei rischi connessi all'attività svolta. Nel caso di reclami, le motivazioni alla base delle lamentele pervenute sono sintetizzate nelle tabelle di seguito:

Reclami Pervenuti	Numero
I Semestre	0
II Semestre	0
Totale Reclami	0

Motivo del Reclamo	Numero
Rispetto tempi /condizioni	0
Qualità della Consulenza/Servizio	
Compliance/Trasparenza	
Mediazione Usuraria	
Altre problematiche	
Totale Motivi del Reclamo	

Esito del Reclamo	Numero
Accolto	0
Accolto Parzialmente	
Non Gestibile	
In Istruttoria	
Totale Reclami	0

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni, per i reclami relativi ai prodotti e servizi bancari e 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

L'Ufficio Reclami

ZACCARIA FABRIZIO
 Amministratore Unico
 Kredias S.p.A.
 Iscrizione OAM: A11204