

# **Aquileia Capital Services S.r.l.**

## **Resoconto gestione Reclami**

### **Documento estratto dalla Relazione Compliance 2017**

#### **Reclami**

La gestione dei reclami è collocata all'interno della Funzione Compliance. Il 2017 conferma la tendenza alla diminuzione del flusso di reclami provenienti dalla clientela, in continuità con quanto risulta dall'operatività dell'anno 2016.

Il monitoraggio degli esposti ricevuti ha consentito di rilevare i seguenti dati salienti:

- nel corso del 2017 sono pervenuti 15 reclami, contro 23 giunti nel 2016;
- le principali tematiche trattate negli esposti sono nel 60 % argomenti di carattere generale riguardo al leasing (9 casi), nel 20 % le condizioni economiche applicate (3 casi), ed infine è presente una parte di esposti legati a categorie di doglianza non uniformi, "altro" (20 % delle posizioni - 3 casi);
- i reclami sono stati ricevuti ed archiviati, analizzati, anche in merito alla legittimità di presentazione dell'esposto (con particolare riferimento alla presenza delle necessarie procure per i reclami non provenienti direttamente dal Cliente), al fine dell'elaborazione di un adeguato riscontro;
- il tempo medio di risposta ai reclami ricevuti è stato nel corso del 2017 pari a 13,7 giorni, rispetto a 11,57 giorni rilevati nel 2016 risultando in linea con le tempistiche di riscontro stabilite dalla normativa di settore;
- dei 15 reclami giunti, 2 provengono dalla Clientela, 10 da studi legali, 1 risulta da richiesta di informazione e chiarimento inoltrata dalla Divisione di Vigilanza di Udine di Banca d'Italia, 1 da studio di commercialista ed infine 1 da associazione di consumatori; 3 reclami, oltre alla posizione direttamente indirizzata alla Società dalla Divisione di Vigilanza, sono stati comunicati per conoscenza a Banca d'Italia;
- nel corso del 2017 tutti i reclami sono stati adeguatamente riscontrati; 2 reclami sono stati accolti, 13 sono stati respinti;
- i reclami sono archiviati in formato digitale e conservati all'interno di un apposito database, contenente anche la documentazione di riscontro.