



*IBM Italia Servizi Finanziari S.r.l.
Circonvallazione Idroscalo
20090 Segrate (MI)*

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2019

Introduzione

IBM ITALIA Servizi Finanziari S.r.l. considera “reclamo” ogni atto ricevuto in qualsiasi forma purché scritta nel quale viene evidenziato un comportamento, un’omissione o l’operato non in linea con le condizioni contrattuali o con le disposizioni di legge.

L’ufficio Reclami ha la responsabilità di assicurare la gestione attenta e puntuale delle segnalazioni ed il monitoraggio del rispetto delle tempificazioni delle risposte nel rispetto della normativa vigente.

Aspetti Quantitativi

Nel corso dell'esercizio 2019 sono stati ricevuti nessun reclamo

Sono riportati di seguito i principali risultati conseguiti:

- alla data nessun reclamo
- non sussiste alcun reclamo per il quale il reclamante abbia presentato ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario
- dall’esame dei nessun reclamo, nessuno si è risolto con un accordo economico.
- i tempi di evasione medi dei reclami sono stati di 6 giorni, per tutti i casi è stata fornita una risposta entro i 30 giorni previsti dalla normativa.



Aspetti Qualitativi

L'analisi condotta nel dettaglio sulle motivazioni che hanno portato la clientela a sottomettere un reclamo ha evidenziato che:

- non sussiste alcun reclamo inerente la normativa “Privacy”, a quella della “Usura” e alla normativa sulla “Trasparenza dei servizi bancari”;
- il 100% (n. 3) dei reclami che hanno avuto un riscontro, si é risolto a seguito delle spiegazioni che la società ha fornito ai clienti.

	Analisi Reclami Pervenuti ytd 4Q 2019	N. Reclami	TYPE CTR
EO	Esecuzione delle operazioni		
AC	Applicazione condizioni		
CR	Segnalazione Centrale Rischi	0	
P	Personale		
AO	Aspetti organizzativi		
CI	Comunicazione e informativa al cliente		
MC	Merito di credito o simili		
A	Anatocismo		
C	Crediti		
AL	Altro		
IS	In fase di istruttoria		
	TOTALE RECLAMI	0	

I reclami devono essere indirizzati per raccomandata A/R al seguente indirizzo:

IBM ITALIA Servizi Finanziari S.r.l. Circonvallazione Idroscalo 20090 Segrate (Milano) all'attenzione del Sig. Luigi Colombo o per via telematica al seguente indirizzo di posta elettronica: simone_bertolotto@it.ibm.com

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a: Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.

Segrate, 31.12.2019