

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2017

La Succursale di Milano di ICBC (Europe) S.A. (di seguito anche "la Succursale") concentra la propria attenzione sulla corretta gestione e sull'adeguato monitoraggio dei reclami al fine di ottemperare alla normativa vigente e raggiungere molteplici obiettivi, quali – a titolo esemplificativo e non esaustivo – mantenere elevati standard nella gestione delle relazioni con la propria clientela, mantenere alta la reputazione e il valore del marchio, identificare tempestivamente ogni eventuale criticità e prevenire l'insorgere di possibili controversie.

In tale contesto, la tempestiva e corretta gestione degli eventuali reclami fornisce l'opportunità per rafforzare le relazioni con la clientela, attraverso il miglioramento della qualità dei servizi prestati e il rafforzamento dei processi interni al fine di prevenire rischi operativi, reputazionali e di conformità.

In conformità con le disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" si riportano gli schemi sintetici dei reclami ricevuti dalla Succursale nell'esercizio 2017 e dei relativi esiti.

Nella tabella 1 sottostante sono riportati i dettagli dei reclami ricevuti nel 2017 con indicazione dei principali motivi lamentati dalla clientela.

Prodotto	Principali motivi di reclamo	# reclami
Conto Corrente	Esecuzione di operazioni	2
Conto Deposito	-	-
Finanziamento	-	-
Altri servizi	-	-
Totale		2

Nella tabella 2 sottostante si riporta il dettaglio dei reclami classificati secondi gli esiti.

Tabella 2: Rappresentazione degli esiti	# reclami
Reclami accolti	-
Reclami parzialmente accolti	-
Reclami respinti	2
In istruttoria al 31 dicembre 2017	-
Total reclami ricevuti	2

La Succursale ha risposto a entrambe le contestazioni della clientela entro i termini di legge.

Infine, nel 2017 la Succursale non è stata coinvolta dalla Clientela in alcun ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario o al Garante della Privacy o in alcun esposto alla Banca d'Italia.

Milano, 9 gennaio 2018