

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2012

Ai sensi della disciplina sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a Sinvest sc da parte della Clientela socia, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo **1° gennaio 2012 – 31 dicembre 2012**; tale riepilogo evidenzia gli eventuali reclami suddivisi per unità organizzativa la cui attività è oggetto di contestazione da parte della clientela.

Nel corso del 2012 sono stati registrati Sinvest sc **n° 5 RECLAMI**, la cui origine, intesa come unità organizzativa la cui attività è oggetto di contestazione da parte della clientela, è schematizzata nella seguente tabella:

RIEPILOGO "RECLAMI" – ORIGINE	
UNITA' ORGANIZZATIVA COINVOLTA	NUMERO DEI RECLAMI
Rete Commerciale	1
Area Fidi	4
Ufficio Amministrazione	

Nella tabella sotto allegata invece viene schematizzato il motivo del reclamo:

RIEPILOGO "RECLAMI" – MOTIVO	
MOTIVO DEL RECLAMO	NUMERO DEI RECLAMI
Applicazione delle condizioni	2
Aspetti organizzativi	2
Altro	1

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso; inoltre il reclamo si è concluso a favore del cliente.

Sinvest sc definisce **RECLAMI** tutte le richieste avanzate dalla clientela a mezzo di cui si richiede di accertare diritti, obblighi e facoltà connessi alla concessione della garanzia (ad esempio mancata consegna della documentazione sulla trasparenza o non corretta applicazione delle commissioni di Sinvest sc).

Tali richieste possono essere inoltrate con lettera raccomandata A/R o per via telematica anche attraverso la **Rete Commerciale** dove è intrattenuto il rapporto attraverso la documentazione messa a disposizione della clientela, ai seguenti indirizzi:

- **Sinvest sc - Ufficio Reclami, Via G.B. Stucchi 64, 20900 Monza (MB) oppure all'indirizzo E-mail: reclami@iride.it.**

Si precisa inoltre che Sinvest sc prevede all'interno della propria attività di supporto ai Soci anche la gestione delle richieste di **ASSISTENZA** avanzate dalla clientela per controversie che non riguardano diritti, obblighi e facoltà connesse alla concessione della garanzia, ma che rientrano nel più ampio rapporto Cliente – Sinvest - Banca (per esempio difformità dei tassi applicati dalla Banca erogante, commissioni bancarie diverse da quelle convenzionate).

Nel 2012 le richieste di **ASSISTENZA** sono così dettagliate sulla base dell'origine, intesa come unità organizzativa la cui attività è oggetto di contestazione da parte della clientela:

RIEPILOGO "ASSISTENZE" – ORIGINE	
UNITA' ORGANIZZATIVA COINVOLTA	NUMERO DEI RECLAMI
Ufficio Territoriale di Milano	2
Ufficio territoriale di Monza	1
Ufficio Reclami – Sede Operativa	
Ufficio Amministrazione	

La gestione delle **ASSISTENZE** da parte dell'Ufficio Reclami di Sinvest sc ha permesso a **2 clienti** di vedere corrette le condizioni loro applicate dalle Banche Eroganti, mentre in **1** caso è stato accertato e comunicato alla clientela che le condizioni loro applicate erano corrette in base alle convenzioni sottoscritte da Sinvest sc con gli Istituti Bancari stessi.