

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2017 relativo alla Divisione Leasing di ING Bank N.V. Milan Branch

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

ING Bank N.V. Milan Branch pone da sempre una grande attenzione alla gestione dei reclami, ritenendo che essi siano un'importante opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, inoltre i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità circa la qualità del servizio con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Conformemente a quanto richiamato dalla normativa vigente, ING Bank N.V. Milan Branch definisce Reclamo qualsiasi atto con il quale un cliente identificabile contesti in forma scritta all'intermediario un suo comportamento o una sua omissione.

Nel corso dell'anno 2017 ING BANK N.V. Milan Branch ha ricevuto, per quanto concerne il **prodotto leasing**, n. 166 reclami.

Si evidenziano le due principali motivazioni (in base alla classificazione ABI) che emergono dai reclami pervenuti e la loro incidenza sul numero complessivo dei reclami inviati dalla clientela Lease:

Reclami Lease – principali motivi di reclamo	2017
Comunicazioni e informazioni al cliente	23%
Condizioni	22%

Di seguito si riporta la ripartizione dei reclami in base al relativo esito fornito dalla Banca:

Dettaglio gestione reclami	2017
Totale reclami ricevuti	166
Totale reclami accolti	26
Totale reclami parzialmente accolti	42
Totale reclami respinti	98

Nel corso dell'anno 2017, ING Bank N.V. Milan Branch ha inoltre ricevuto 3 Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario presentati dalla clientela Lease.