

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2010

Terfinance riserva particolare cura ed attenzione nella gestione dei reclami, sia per mantenere un rapporto corretto e trasparente con i clienti e sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della clientela.

Un effettivo e positivo dialogo fra l'intermediario finanziario ed il cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una proficua relazione.

In tale ottica Terfinance cerca di migliorare la qualità dei servizi finanziari e prodotti offerti, gestendo gli errori ed i problemi, mai del tutto eliminabili, con l'obiettivo di migliorare i rapporti con la clientela e di mitigare i rischi anche di natura reputazionale.

In tale quadro, e conformemente a quanto previsto dalla sezione XI delle disposizioni della Banca d'Italia del 9/2/2011 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni fra intermediari e clienti", l'Ufficio Reclami di Terfinance realizza annualmente un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito si riportano le suddivisioni per tipologia cliente/prodotto, canale, motivo del reclamo e esito.

<b>Tipo cliente</b>	<b>Prodotto</b>	<b>Numero reclami</b>
Privato	CQS	28
Società di capitali	Leasing strumentale	4
Società di capitali	Leasing auto	3
<b>Totale</b>		<b>35</b>

<b>Canale</b>	<b>Numero reclami</b>
Diretto	3
Banca	2
Agenti	30
<b>Totale</b>	<b>35</b>

<b>Motivo</b>	<b>Numero reclami</b>
Applicazione condizioni	9
Comunicazioni/informazioni insufficienti/scarse	19
Contestazioni su firme/incassi	7
<b>Totale</b>	<b>35</b>

<b>Esito</b>	<b>Numero reclami</b>
Accolto e risolto a favore cliente	20
Rifiutato e risolto a favore TF	5
Non accolto e tuttora aperto	7
<b>Totale</b>	<b>35</b>