

## **Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami – Anno 2021**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI), aggiornate con Provvedimento del 3 agosto 2017 (in vigore dal 06.09.2017), prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

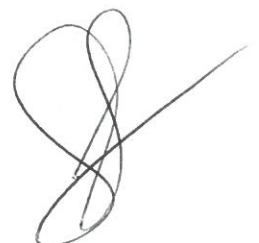
La gestione dei reclami è affidata ad un'unità aziendale specializzata, che opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione. Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente. Al Cliente reclamante viene di norma fornito riscontro scritto (utilizzando lo stesso mezzo scelto dal Cliente per l'invio della segnalazione) entro i termini previsti dalla normativa di riferimento e dalle procedure interne.

Il presente documento intende fornire una panoramica sui reclami pervenuti a We-Unit Group S.p.A. nel periodo 1° Gennaio - 31 Dicembre 2021, relativamente alle operazioni intermedie.

### **Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2021**

In totale, nel periodo di riferimento, We-Unit Group S.p.A. ha registrato n. 17 reclami provenienti dalla Clientela.

I dati sono contenuti nelle sintetiche tabelle di seguito riportate, rappresentanti le informazioni circa la motivazione e l'esito delle contestazioni.



RECLAMI PERVENUTI	NUMERO
I SEMESTRE	10
II SEMESTRE	7
<b>Totale Reclami</b>	<b>17</b>

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO	NUMERO
Qualità della Consulenza/Servizio	10
Compliance/Trasparenza	3
Rispetto dei tempi/Condizioni	4
Altre problematiche	0
<b>Totale Reclami</b>	<b>17</b>

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO
Accolti	2
Non Accolti	14
Parzialmente Accolti	1
In Istruttoria	0
<b>Totale Reclami</b>	<b>17</b>

### Conclusioni

Il dato più significativo riguarda il numero dei reclami relativi alla "Qualità della Consulenza/Servizio" pari al 60% del totale dei reclami ricevuti.

Le rilevanti funzioni aziendali vengono periodicamente relazionate circa l'andamento della gestione dei reclami e delle circostanze che li hanno generati e, ove previsto, si predispongono adeguate procedure di correzione delle eventuali anomalie registrate.



Da ultimo, si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo a We-Unit Group S.p.A., da redigersi in forma scritta:

- mediante raccomandata A.R. all'indirizzo  
**We-Unit Group S.p.A.**  
**Via Del Commercio, 11/12**  
**17038 Villanova d'Albenga (SV);**
- via posta certificata all'indirizzo **weunit@pec.it;**
- tramite e-mail scrivendo a: **ufficioreclami@weunit.it.**

Il reclamo deve contenere la descrizione dei motivi di insoddisfazione, con allegati gli eventuali documenti ritenuti opportuni o necessari per la completa disamina dello stesso.

We-Unit Group S.p.A. provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Nel caso in cui il Cliente non fosse soddisfatto della gestione del reclamo e/o del riscontro ricevuto, lo stesso potrà rivolgersi ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie, ed in particolare al procedimento di mediazione di cui al D. Lgs. 28/2010, o presentare ricorso all'Autorità Giudiziaria. Si precisa che non è possibile proporre ricorso all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario).

Villanova d'Albenga (SV), 12 maggio 2022.

  
**Gestione Reclami**  
**Il Responsabile**