

Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami – Anno 2023

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 a un'unità aziendale specializzata, che opera secondo una procedura definita e 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 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 2023, relativamente alle operazioni intermedie.

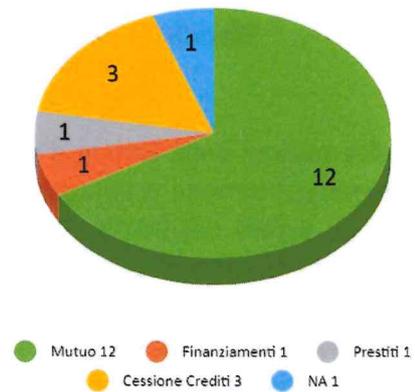
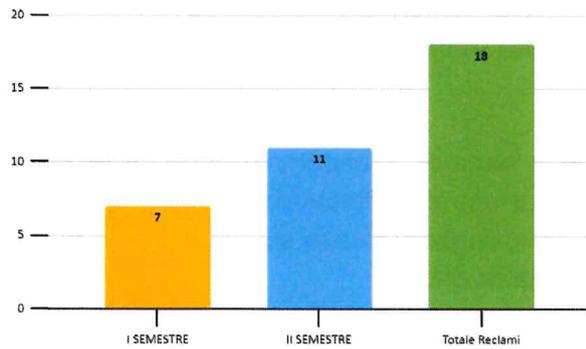
Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2023

In totale, nel periodo di riferimento, We-Unit Group S.p.A. ha registrato n. **18** reclami provenienti dalla Clientela, con un indice reclami dello **0,15%**, in riduzione rispetto al 2022, come di seguito rappresentato:

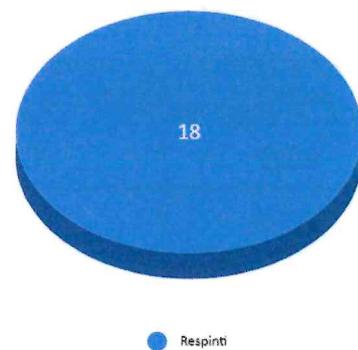
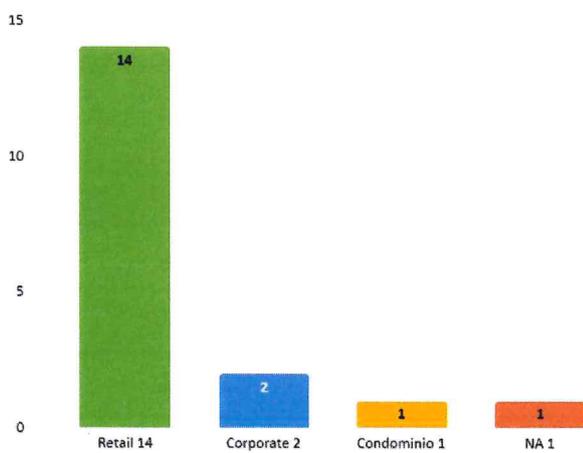
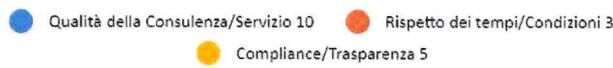
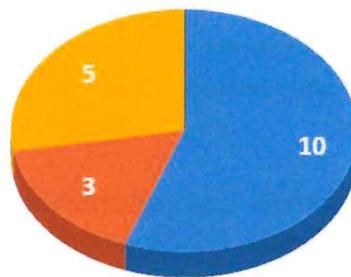
ANNO	N. PRATICHE	NUMERO RECLAMI	INDICE RECLAMI
2022	11.893	21	0,17%
2023	11.278	18	0,15%
Δ	-5%	-14%	-12%

I dati riepilogativi sui reclami ricevuti sono contenuti nelle sintetiche tabelle di seguito riportate, che forniscono una rappresentazione secondo diversi parametri.

RECLAMI PERVENUTI



MOTIVAZIONE DEL RECLAMO



Conclusioni

Le adottate procedure di trattazione dei reclami hanno consentito, ad eccezione di un solo caso, di fornire al cliente riscontro degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, con una media complessiva di riscontro fornito pari a 42 giorni.

Alla data del 31/12/2023 i reclami registrati devono ritenersi composti, non risultando pervenuto, a tutt'oggi, alcun ricorso stragiudiziale, ovvero all'autorità Giudiziaria.

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.
- tramite form al seguente link sul sito: https://www.weunit.it/form_reclami.php

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 previsto dalla normativa. 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, per le controversie inerenti il contratto di mediazione creditizia, non è possibile proporre ricorso all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario).

Villanova d'Albenga (SV), 26 febbraio 2024

Ufficio Reclami
La Responsabile
Elena Quagliaroli

