

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2016**

In ottemperanza alla vigente normativa (Provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”) è redatto il Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2016.

We Finance S.p.A. presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma soprattutto perché un'efficace gestione dei reclami costituisce un importante elemento di rilevazione delle eventuali criticità sulle quali poter prontamente intervenire, portando positivi effetti sulla mitigazione dei rischi, oltre a rappresentare un'opportunità per rendere più soddisfacente la relazione con la clientela.

Qualora sussistano motivi di insoddisfazione, il cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami di We Finance S.p.A. scrivendo a:

We Finance S.p.A. - Ufficio Reclami - Via Vitruvio, 42 – 20124 Milano

In alternativa, il cliente può inviare una comunicazione:

- via fax, al numero 02.84253699
- via telematica, all'indirizzo di posta elettronica “reclami@wefinancespa.it”

We Finance S.p.A. fornisce riscontro al reclamo nel più breve tempo possibile e comunque in un tempo non superiore a 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

Qualora il cliente non risulti soddisfatto dei chiarimenti forniti da We Finance S.p.A. può attivare la procedura presso l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), finalizzata ad una composizione stragiudiziale della controversia.

Reclami al 31 dicembre 2016

Nel corso del 2016 è pervenuto **n. 1** reclamo dalla clientela, relativo all'attività di distribuzione di We Finance S.p.A. di finanziamenti erogati da altro intermediario finanziario, che rappresenta una percentuale del **0,03%** del numero di pratiche di finanziamento complessive intermedie.

Sulla base della natura delle comunicazioni ricevute dalla clientela, i reclami sono stati così suddivisi:

<b>Tipologia</b>	<b>Numero reclami</b>	<b>% sul totale reclami</b>
Condizioni economiche e contrattuali del finanziamento	1	100%
Rapporto con l'agente distributore	-	-
Conteggio estintivo	-	-
Rimborso	-	-
Comunicazioni alla clientela	-	-
Frode	-	-
Altro	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Il tempo di risposta al reclamo è stato di **n. 28** giorni.

<b>Esito</b>	<b>Numero reclami</b>	<b>% sul totale reclami</b>
Accolti	1	100%
Non accolti	0	0%