

## RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI DAL 1/1/2017 AL 31/12/2017

*Redatto ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza nelle Operazioni e nei Servizi Bancari/Finanziaria"*

Il presente rendiconto, redatto ai sensi della vigente normativa di Vigilanza, riepiloga tutte le manifestazioni di insoddisfazione formalizzate dalla clientela e registrate nel periodo tra il **1° Gennaio ed il 31 Dicembre 2017**.

Si ricorda che per "reclamo" è da intendersi: "ogni atto con cui un cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta (ad es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione".

Questo documento non tiene quindi conto delle eventuali contestazioni esposte telefonicamente al Servizio Clienti e delle comunicazioni scritte contenenti solo richieste di chiarimenti.

Nel periodo su indicato sono pervenuti alla Società **n° 1 reclami** da parte della clientela, **n° 0 reclami** da parte dei partner commerciali (Banche e/o Finanziarie) e non sono pervenute segnalazioni di alcun genere per le operazioni intermedie.

Il reclamo ricevuto riguarda la segnalazione CAI (Centrale d'Allarme Interbancaria) effettuata da AirPlus nei confronti di un cliente a causa di un mancato pagamento.

Dal punto di vista operativo, questo reclamo è stato trattato attraverso la predisposizione di una risposta scritta inviata al cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione dello stesso, così come da normativa vigente.

Il reclamo non è stato accolto e sono state fornite al reclamante le motivazioni che hanno indotto AirPlus a respingere la sua segnalazione.

L'efficace gestione dei reclami consente ad AirPlus di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del Cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive. Tale impostazione risulta altresì coerente con il più ampio obiettivo di porre in essere, nell'ambito di una sana e prudente gestione, tutte le azioni necessarie per assicurare rapporti corretti con la clientela e ridurre considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il miglioramento della relazione con il Cliente.

Le modalità con cui un cliente può presentare reclamo ad AirPlus sono dettagliate nella modulistica contrattuale e nella documentazione di Trasparenza, prevista dalla normativa vigente e resa disponibile tramite il sito internet [www.airplus.com](http://www.airplus.com)

La procedura di reclamo è gratuita per il Cliente.

AirPlus International Srl  
Il Responsabile dell'Ufficio Reclami