

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI DAL 1/1/2018 AL 31/12/2018

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 2018**.

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° 2 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 primo reclamo ricevuto riguarda una lamentela sull'incongruenza fra le comunicazioni dell'istituto finanziario, il tempestivo adempimento alla richiesta di garanzia e relativa informazione sui tempi da rispettare per evitare la risoluzione a seguito di un episodio di 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 richiesta di riapertura del contratto.

Il secondo reclamo ricevuto riguarda la richiesta all'Arbitro Bancario Finanziario di un cliente, affinché quest'ultimo dichiarasse illegittima la richiesta di garanzia e l'annessa clausola contrattuale. 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 suddetto reclamo non è stato accolto in quanto AirPlus ha ritenuto infondata la posizione assunta dal cliente.

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

La procedura di reclamo è gratuita per il Cliente.

AirPlus International Srl
Il Responsabile dell'Ufficio Reclami