

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI DAL 1/1/2019 AL 31/12/2019

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 2019**.

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° 3 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.

Motivi del reclamo 2019			
Richiesta garanzia	N.1	Reclamo accolto	Reclamo chiuso
Chiusura rapporto	N.1	Reclamo respinto	Reclamo chiuso
Esecuzione operazioni	N.1	Reclamo respinto	Reclamo chiuso
Totale	3		3

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti entro 15 giorni lavorativi dalla sua ricezione, o 35, nei termini fissati dalla normativa indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Alla data del 31/12/2019 i reclami pervenuti devono ritenersi chiusi, non risulta, infatti, a tutt'oggi essere stato presentato alcun ricorso all'autorità Giudiziaria o agli organismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie (es. ABF).

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