

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI DAL 1/1/2020 AL 31/12/2020

Redatto ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"

Il presente rendiconto, redatto ai sensi della vigente normativa di Vigilanza, riepiloga tutti i reclami inoltrati dalla clientela e registrati nel periodo tra il **1° Gennaio ed il 31 Dicembre 2020**.

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

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 reclamo** 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.

Classificazione dei reclami per motivazione		
Motivo del Reclamo	N° reclami	Esito reclami
Comunicazioni / Informazioni Al Cliente	1	Reclamo parzialmente accolto

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, 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 31/12/2020 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