

[HOME](#) / LA GESTIONE DEI RECLAMI IN BANCA

## LA GESTIONE DEI RECLAMI IN BANCA

Aspetti di marketing, normativi e organizzativi e ruolo dell'ABF

Tipologia	Libri
Temi	Credito, Organizzazione e sicurezza, Normativa, Comunicazione

### PRESENTAZIONE

La gestione dei reclami dei clienti è un tema di assoluta rilevanza per le banche e per gli Intermediari Finanziari che deve essere interpretato e gestito in una prospettiva più ampia rispetto a quella normativa e di Compliance.

La gestione dei reclami si fonda su un approccio pervasivo volto a cogliere e ottimizzare le numerose informazioni veicolate dai clienti sulla qualità dei processi, sulla percezione dei comportamenti del personale e sulla propria soddisfazione nella fruizione dei servizi creditizi e finanziari. Questo approccio genera un significativo effetto leva in termini di Value Creation e Customer Retention.

Il volume parte proprio da queste considerazioni per analizzare le caratteristiche dei reclami e dei ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario e introdurre una logica di gestione proattiva in grado di generare valore partendo proprio da un quadro unitario degli adempimenti normativi e dal rapporto con l'ABF.

In questa prospettiva, sono declinati i profili organizzativi della gestione dei reclami, i processi operativi, i rapporti fra le differenti funzioni aziendali e l'attività di controllo e reporting in grado di valorizzare i contenuti informativi dei reclami e delle decisioni dell'ABF.

Il volume dedica un approfondimento alla gestione dei reclami nel credito ai consumatori attraverso un'analisi in grado di evidenziare le caratteristiche del fenomeno, le modalità comportamentali dei clienti e dei loro consulenti legali e i profili di rischio che devono cominciare a essere considerati nelle valutazioni degli intermediari.