

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2021**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” prevedono, in materia di reclami, procedure ed adempimenti specifici finalizzati a garantire ai clienti risposte sollecite ed esaustive.

In particolare, la normativa dispone, oltre ad obblighi di natura informativa, anche requisiti organizzativi per la trattazione dei reclami, quali l'adozione di procedure che prevedano:

- le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria e la posta elettronica;
- la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);
- la modalità di trattazione dei reclami;
- i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 60 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, se relativo a operazioni e servizi bancari e finanziari così come definiti dal Testo Unico Bancario
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato.

Inoltre, la normativa richiede che le risposte fornite dalla Società ai clienti che sporgono reclamo contengano:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (nel seguito anche ABF) o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

In ottemperanza alle disposizioni normative, la Società presta una costante attenzione alle esigenze della clientela in ogni fase della relazione: dall'ideazione del prodotto, alla predisposizione della

documentazione informativa, alla commercializzazione, fino alla gestione degli eventuali reclami, che rappresentano un significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

Come richiesto dalla normativa citata siamo a rendere pubblico il rapporto periodico sull'attività di gestione dei reclami con i dati relativi all'esercizio chiuso al 31/12/2021

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.

Nel periodo indicato sono pervenuti i seguenti reclami:

- 1) con comunicazione del 30/06/2021, il Cliente a mezzo Posta Elettronica Certificata, ha contestato l'errato addebito di n. 2 ri.ba aventi scadenza in data 03/07/2021 per complessivi € 1.023,33, in ragione dell'adesione della Cliente al disposto di cui al Decreto Sostegni Bis che prevedeva la sospensione dei pagamenti dei ratei di rimborso di finanziamenti e leasing, limitatamente alla quota capitale, fino al 31 dicembre 2021.

Finanziaria Serenissima S.p.a., ricevuto il reclamo, verificava quanto lamentato e precisava al Cliente che per questioni afferenti il poco lasso di tempo intercorso tra l'adesione alla proroga della moratoria da parte del Cliente e le tempistiche necessarie per il richiamo delle ri.ba già presentate, non era stato possibile procedere al richiamo dei ratei in scadenza nel mese di luglio 2021, mentre erano stati regolarmente richiamati i ratei in scadenza al 03/08/2022 definendo il tal modo quanto lamentato dal Cliente.

- 2) con comunicazione del 24/09/2021, il Cliente a mezzo Posta Elettronica Certificata, a seguito della ricezione del sollecito di pagamento (secondo avviso) relativo al mancato pagamento degli interessi maturati da aprile 2020 a giugno 2021 chiedeva delucidazioni in merito al conteggio degli interessi.

Finanziaria Serenissima S.p.a ha pertanto provveduto a esibire al cliente le modalità di conteggio degli interessi di dilazione maturati sui ratei oggetto di moratoria Covid.

Il reclamo è stato pertanto definito.

Alla data del 31/12/2021 non risulta che alcun cliente di Finanziaria Serenissima S.p.a. abbia presentato ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) ovvero a qualsiasi altro organismo di mediazione.

Brescia, 28 febbraio 2022