

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2023**

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 e importante 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 dicembre 2023. Per reclamo è da intendersi "ogni atto con cui un cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta (ad es. lettera, e-mail) all'intermediario, un suo comportamento o un'omissione.

Nel periodo indicato sono pervenuti i seguenti reclami:

- n.1 reclamo per il mancata concessione di un contratto di leasing e per erroneo addebito di oneri e spese per ritardato pagamento. Il reclamo è risultato infondato ed è stato chiuso.
- n. 1 reclamo per un contratto di finanziamento, con riferimento alla segnalazione inerente all'obbligo di un rimborso superiore ai 30.000 euro in Centrale Rischi effettuata dalla Finanziaria Serenissima S.p.A. sul nominativo del coobbligato. Tale rilievo in Centrale rischi risulta corretto in quanto non veniva segnalato nessun sconfinco come erroneamente dichiarato dal reclamante. Anche il questo caso il reclamo risultava quindi infondato.
- n.1 reclamo per contratti di leasing, finanziamento e sconto commerciale per addebito di interessi e oneri. Il reclamo risultava generico e non motivato e di conseguenza infondato, il cliente ha infatti desistito da ogni altra azione

Alla data del 31 dicembre 2023 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, 24 gennaio 2024

