

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2025

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 2025. 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:

1- Reclamo per la segnalazione a sofferenza e una richiesta di risarcimento danni.

È stata chiarita l'inapplicabilità dell'art. 125 TUB nei confronti di una società di capitali.

La segnalazione è avvenuta in presenza di un periodo di scaduto e di un debito non estinto e La società era stata previamente informata della possibile segnalazione.

L'intermediario ha pertanto ritenuto corretto il proprio operato e respinto il reclamo.

2- Reclamo per la segnalazione in Centrale Rischi alla data del 31 agosto 2025.

È stato accertato un errore tecnico di abbinamento imputabile al sistema informatico e

La segnalazione errata è stata tempestivamente rettificata a tutela della clientela.

Sono stati forniti chiarimenti sugli importi correttamente riferibili ai rapporti in essere.

Alla data del riscontro permaneva un'esposizione scaduta su un contratto di finanziamento.

Alla data del 31 dicembre 2025 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, marzo 2026