

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2020

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 esaurienti.

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 30 giorni dalla ricezione del reclamo, se relativo a operazioni e servizi bancari e finanziari così come definiti dal Testo Unico Bancario, o 90 giorni se relativo a servizi di investimento;
- 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 31/12/2020.

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:

- n. 1 reclamo per un contratto di leasing commerciale inerente il mancato richiamo, **con conseguente protesto**, di un effetto cartaceo oggetto di moratoria prevista dal decreto Cura Italia del 17/03/2020. Il reclamo è stato successivamente gestito e chiuso;
- non risulta che clienti di Finanziaria Serenissima Spa abbiano presentato alcun ricorso avanti all'Arbitro Bancario e Finanziario ovvero a qualsiasi altro organismo di mediazione.