

## RELAZIONE ANNUALE SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI

Le disposizioni della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – 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, 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;
- 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 dall'Intermediario ai clienti che sporgono reclamo contengano:
  1. 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;
  2. 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.

L'Ufficio Reclami dichiara di aver rispettato quanto sopra descritto.

### **Reclami / esposti pervenuti nell'esercizio 2016**

Nell'anno 2016 è pervenuto un solo reclamo (n° 1/2016) da parte di una Farmacia cliente, nel quale si contestava il tasso del contratto e il relativo calcolo degli interessi addebitati. E' avvenuto uno scambio epistolare tra l'avvocato del cliente e quello di Finafarm in coordinamento con la funzione reclami, che non ha avuto altro seguito.

Inoltre nel corso del 2016 si è chiuso positivamente il reclamo n° 4/2015.

Relativamente agli esercizi precedenti, tutti i reclami risultano risolti.

Trento, 28 aprile 2017

Il Responsabile Ufficio Reclami

Giuliana Paoli  
