

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 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, 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 2019

In data 31/01/2019 è pervenuto un reclamo (n° 1/2019) da parte di una Farmacia cliente, riconducibile ad un mutuo ipotecario con la stessa stipulato, nel quale si sostiene un generico comportamento scorretto da parte di Finafarm, con conseguente richiesta di restituzione di interessi e spese ritenute illegittime, oltre al risarcimento del maggior danno. In data 04/03/2019 abbiamo risposto al cliente specificando che la richiesta restitutoria di quanto pagato a titolo di interessi è infondata e non esiste nessuna violazione di norme e/o comportamento che preveda la liquidazione di alcun danno. In data 04/09/2019, decorsi 6 mesi dall'ultima comunicazione tra le parti, in accordo con il Consiglio di Amministrazione, il reclamo si ritiene concluso.

In data 22/10/2019 è pervenuto un reclamo (n° 2/2019) da parte di una Farmacia cliente, nel quale si segnala la presenza di anomalie, peraltro non circostanziate, nel contratto di leasing con noi stipulato che, se fondate, potrebbero aver generato somme indebitamente corrisposte dal cliente. Il 25/10/2019 è stata inviata al cliente una PEC da parte del legale di Finafarm nella quale si chiarisce che le contestazioni sollevate, sfornite inoltre di idoneo sostegno giuridico, risultano infondate. Si dà altresì disponibilità per un chiarimento e/o confronto in relazione al rapporto in essere. Alla data odierna non è pervenuta alcuna risposta in merito.

Trento, 11 febbraio 2020

Il Responsabile Ufficio Reclami

Giuliana Paoli

