

## 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 2020

Nel corso del 2020 non è pervenuto a Finafarm alcun reclamo.

All'inizio del 2020 risultava aperto un solo reclamo, il n° 2/2019. Finafarm aveva risposto tramite il legale, in data 25/10/2019 con una PEC nella quale si chiariva che le contestazioni sollevate, sfornite anche di idoneo sostegno giuridico, risultavano infondate. Si dava disponibilità al cliente per un chiarimento e/o confronto in relazione al rapporto in essere.

In data 11/05/2020, decorsi 6 mesi dall'ultima comunicazione tra le parti, in accordo con il Consiglio di Amministrazione, il reclamo si ritiene concluso.

Trento, 22 febbraio 2021

Il Responsabile Ufficio Reclami  
Giuliana Paoli



Finafarm S.p.A. • Via Provino 3 • 38123 TRENTO  
tel. 0461.901414 r.a. • fax 0461.901415 • info@finafarm.it  
Cap. Soc. Euro 3.900.000,00 int. vers.  
Iscri. all'Albo ex art. 106 TUB D. Lgs. n. 385/93 cod. 19186.6  
C. F. P. IVA e Reg. Imp. Trento 00497760223

[www.finafarm.it](http://www.finafarm.it)