

## 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 2018**

In data 16/04/2018 è pervenuto un reclamo (n° 1/2018) da parte di una Farmacia cliente, nel quale si contestava l'intero pagamento di una fattura oggetto di fornitura di un contratto di leasing con noi stipulato. Infatti in data 22/12/2017 il cliente aveva inviato a Finafarm l'autorizzazione al pagamento parziale della suddetta fattura. Il pagamento totale della fornitura impedisce al cliente di rivalersi sul fornitore per vizi di opera intervenuti, e quindi il reclamo è volto al risarcimento dei danni subiti. In data 01 giugno 2018 abbiamo risposto al cliente chiedendo di essere tenuti informati sull'evoluzione delle richieste risarcitorie volte all'impresa fornitrice e al progettista. Non avendo ricevuto nessuna notizia abbiamo nuovamente chiesto informazioni con una PEC del 19/02/2019 e siamo in attesa di risposta.

In data 14/05/2018 è pervenuto un reclamo (n° 2/2018) da parte di una Farmacia cliente, nel quale si contestava il blocco del pagamento SDD delle rate del finanziamento in essere con conseguenti insoluti in Centrale Rischi e rinegoziazione del contratto, richiesta da tempo e non ancora applicata. Il 29/06/2018 è stato redatto il documento di variazione del contratto, modifica del piano di ammortamento e sblocco del pagamento SDD. Conseguentemente il reclamo si ritiene chiuso.

In data 17/05/2018 è pervenuto un reclamo (n° 3/2018) da parte di un grossista garante di una Farmacia cliente. Il soggetto lamentava il mancato preavviso di messa a "sofferenza" del cliente garantito. E' stata inviata una PEC al garante da parte del nostro legale in cui si chiarisce che la situazione di insolvenza del cliente era nota già da tempo e che Finafarm non può esimersi dalla segnalazione del nominativo in Centrale Rischi nella categoria "sofferenze" perché previsto dalla Circolare banca d'Italia n° 139/1991. Il garante ha accettato i chiarimenti ed ha provveduto a bonificare quanto dovuto per escussione garanzia. Il reclamo si ritiene chiuso.

Trento, 20 febbraio 2019

Il Responsabile Ufficio Reclami

Giuliana Paoli

