

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 2022

Nel corso del 2022 non è pervenuto a Finafarm alcun reclamo e non risultavano pendenze dall'anno precedente.

Si evidenzia, a mero titolo informativo, che nel corso del mese di novembre 2022, la Società ha ricevuto, da parte di un cliente con credito in sofferenza, la notifica di un ricorso giudiziale per asserite irregolarità contrattuali. Dopo confronto tra i rispettivi legali, nella prima settimana di febbraio 2023, si è giunti alla stipula di un accordo transattivo in forza del quale il cliente ha rinunciato alla prosecuzione del procedimento giudiziale, ritirando il ricorso ancor prima della scadenza del termine utile per la costituzione in opposizione da parte della Società.

Trento, 15 febbraio 2023

Il Responsabile Ufficio Reclami
Giuliana Paoli

Finafarm S.p.A. • Via Provina 3 • 38123 TRENTO
tel. 0461.901414 r.a. • fax 0461.901415 • info@finafarm.it
Cap. Soc. Euro 3.900.000,00 int. vers.
Iscr. 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

S.p.A. a Socio Unico del Gruppo Uniform
soggetta a direzione e coordinamento ex art. 2497 C.C.