

# **PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI DI FINAMCA S. P. A**

**Approvata dal CdA in data 28/03/2017**

## **1. PREMESSA**

La procedura di seguito riportata recepisce le indicazioni normative emanate dall’Autorità di Vigilanza della Banca d’Italia con il Provvedimento del 15 luglio 2015 “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”, tale per cui può ricorrere ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie previsti ai sensi dell’articolo 128-bis del T.U. “Arbitro Bancario e Finanziario” (di seguito ABF), chiunque abbia o abbia avuto rapporti contrattuali – o sia entrato soltanto in relazione – con un intermediario per servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento.

Per il cliente che muove reclamo nei confronti di un intermediario finanziario è possibile ricorrere all’ABF solo dopo aver cercato di risolvere la controversia inviando un reclamo scritto allo stesso.

## **2. INVIO DEI RECLAMI**

Finamca S.p.A ha costituito un Ufficio indipendente, coordinato per la gestione dei reclami eventualmente sollevati dalla clientela, al fine di garantirne risposte sollecite ed esaustive. La sovrintendenza dell’Ufficio reclami è affidata ad un Responsabile interno all’uopo designato, con requisiti di indipendenza rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti/servizi finanziari.

Il cliente ha la facoltà di esperire reclami rivolgendosi all’apposito Ufficio Reclami presso la sede di Finamca S.p.A in Roma Via Flaminia 357 – 00196, telefoni: 06.3236781 e 06.03236742, fax 06.3207885, e-mail: [reclami@finamca.it](mailto:reclami@finamca.it) , con garanzia di risposta entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento.

La clientela ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione più economico per i contatti con l'Intermediario e può presentare reclamo, previa compilazione del modulo reclami messo a disposizione sul sito internet della Società, mediante le seguenti modalità:

- Posta ordinaria e/o raccomandata;
- Posta elettronica certificata;
- Fax.

### **3. IL RESPONSABILE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI**

Il Responsabile è tenuto alla gestione di un apposito "Registro Reclami", quale strumento elettronico o cartaceo, in cui vengono annotati:

- I dati del cliente/reclamante;
- I dati e le informazioni riguardanti la controversia;
- La data di arrivo del reclamo;
- Il termine ultimo entro il quale inviare la risposta al cliente/reclamante;
- Le eventuali misure adottate a favore del cliente/reclamante per risolvere il problema sollevato.

Le risposte, da inoltrare al cliente entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo, contengono almeno le seguenti informazioni:

- a) 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;
- b) 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'ABF o altre forme di tutela stragiudiziale delle controversie.

#### **4. REPORTISTICA E FLUSSI INFORMATIVI SUI RECLAMI TRATTATI**

La seguente procedura per la gestione dei reclami prevede obblighi di comunicazione sia all'interno che all'esterno della Società.

Nella fattispecie, è prevista:

- La pubblicazione annuale sul sito internet di Finamca S.p.A di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati<sup>(1)</sup>;
- Con periodicità almeno annuale, la predisposizione, da parte della Funzione di Controllo dell'Intermediario nell'attività di *Compliance*, di un'apposita relazione sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate dalla Società.

#### **5. RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo da parte di Finamca, prima di ricorrere ad un giudice del foro competente, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per la risoluzione stragiudiziale delle controversie.

L'ABF decide generalmente entro 60 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni dell'Intermediario. Tale termine può, in ogni caso, essere superato per ragioni che riguardano la procedura come, ad esempio, nel caso in cui la Segreteria tecnica, il Presidente o il Collegio chiedono alle parti di integrare la documentazione presentata.

La Segreteria comunica alle parti la propria decisione e la relativa motivazione entro 30 giorni. Entro 30 giorni dalla comunicazione, l'Intermediario ha l'obbligo di eseguire quanto deciso dall'ABF.

Qualora, invece, il cliente intende rivolgersi ad un giudice per la risoluzione delle controversie sorte con il finanziatore, si da atto che il foro competente è quello di Roma, sebbene, nel caso in cui il cliente/reclamante sia un consumatore, la sede del foro competente sulle controversie ha quale località quella di residenza o di domicilio del consumatore stesso, se ubicati nel territorio dello

---

<sup>(1)</sup> Pubblicazione entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla predisposizione del rendiconto.

Stato<sup>(2)</sup>.

In tal caso, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, è obbligatorio esperire un tentativo di conciliazione, quale condizione di procedibilità, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

A tal fine, è possibile per le parti concordare di rivolgersi ad un organismo di mediazione e conciliazione iscritto nel Registro degli organismi di mediazione, ai sensi dell'art. 16 del d.lgs. 28/2010, tenuto dal Ministero della Giustizia.

---

<sup>(2)</sup> Con riferimento al Titolo III, Capo I, Sez IV, Art.66 bis, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 “Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229”.