

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PERVENUTI AL 31.12.2016

Redatto ai sensi delle disposizioni in materia di
"TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI"
(Disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 e successivi aggiornamenti).

Per conformità alle disposizioni in materia di "Trasparenza" dettate da Banca d'Italia, nel corso del 2016 è stato regolarmente tenuto il Registro dei Reclami, istituito fin dal settembre 2009.

Con riferimento all'attività di gestione dei reclami, si rileva che nel corso dell'esercizio 2016 sono pervenuti 2 reclami come risulta dai documenti di "Resoconto sull'attività di gestione dei reclami" degli ultimi esercizi.

Si riporta di seguito l'esito dei reclami:

- n. 1 reclamo è stato presentato nel marzo 2016 relativamente alla richiesta di acquisizione di documenti comprovanti l'avvenuta comunicazione al cliente stesso delle rendicontazioni contabili successive al pagamento dei corrispettivi e del deposito cauzionale, per quest'ultimo veniva richiesta la restituzione. La composizione del reclamo ha investito sia le strutture periferiche, dalle quali è stata acquisita la documentazione comprovante le avvenute comunicazioni, sia gli uffici di direzione da cui sono state acquisite le evidenze necessarie, di natura contabile e di esposizione residua, per mezzo delle quali, entro 30 giorni, è stato possibile rispondere al reclamante motivando l'impossibilità di dare seguito alle richieste effettuate.
- n. 1 reclamo è stato presentato nel luglio 2016 con oggetto la richiesta di inviare copia della documentazione contrattuale relativa a due garanzie emesse ad aprile 2007 dichiarate successivamente inefficaci. La composizione del reclamo ha investito l'area amministrativa, da cui sono state acquisite le informazioni inerenti i solleciti inviati a cliente e banca controparte, e l'ufficio legale da cui sono state acquisite le informazioni circa le comunicazioni inviate a banca e cliente circa la dichiarazione di inefficacia delle garanzie emesse. Tali riscontri hanno permesso di chiarire al reclamante lo stato del rapporto giuridico in essere concludendo bonariamente il reclamo entro 30 giorni.

Si ritiene che il numero dei reclami storicamente pervenuti, anche in considerazione degli esercizi che precedono, sia estremamente modesto in rapporto al numero dei clienti acquisiti da CentroFidi e che quindi non emergano carenze organizzative o procedurali degne di nota.

Firenze, 21 luglio 2017

Maria Amica

Responsabile della gestione dei Reclami

