



FINANZIARIA ROMANA

Rendiconto sull' attività di gestione dei reclami
Anno 2021



FINANZIARIA ROMANA

Premessa

Come previsto dalle disposizioni di Banca d'Italia del 29.07.2009 e successive modificazioni ed integrazioni riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", Finanziaria Romana (di seguito la Società) pubblica sul proprio sito internet il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami del 2021.

La Società pone grande attenzione alla prevenzione e alla gestione dei reclami della propria Clientela in quanto ritiene che, da un'attenta gestione degli stessi, si possa migliorare la qualità del servizio reso al "Cliente", con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, il che permette di contenere il rischio reputazionale e ricevere un continuo feedback sul funzionamento dei processi operativi.

In particolare, la Società intende:

- predisporre gli opportuni interventi correttivi, laddove necessari, mitigando i connessi rischi operativi;
- incrementare la qualità di processi, prodotti e servizi offerti;
- migliorare la customer satisfaction.

L'attività di trattamento e monitoraggio dei reclami dei clienti è curata dall'Ufficio Reclami affidato al Responsabile della Funzione Compliance e le attività e le modalità operative sono articolate nel Presidio Trasparenza.

La Società al fine di migliorare la "gestione dei reclami" ha adottato idonee procedure per garantire ai propri clienti risposte sollecite ed esaurienti.

Nel corso del 2021 la Società non ha ricevuto nessun reclamo e nessun cliente ha fatto ricorso a sistemi di risoluzione stragiudiziale.

Il Cliente della Società, qualora ritenga di aver subito un danno ingiusto ha facoltà di inviare un reclamo scritto all'attenzione del Responsabile della Funzione Compliance in qualità di Responsabile dell'Ufficio Reclami:

- via e-mail all'indirizzo reclami@finanziariaromana.it;
- via posta certificata a: reclamifinanziariaromana@pec.it;
- via lettera raccomandata all'indirizzo:

Finanziaria Romana S.p.A.

Ufficio Reclami

Via Dora, 1,
00198 - Roma



FINANZIARIA ROMANA

La FINANZIARIA ROMANA S.p.A. ha aderito all'Arbitro Bancario Finanziario, di seguito ABF, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie con i Clienti.

Ai sensi della delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008, per sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie si intende l'insieme formato dall'organo decidente, composto in funzione degli interessi degli intermediari e dei clienti coinvolti nella controversia, dal procedimento e dalle relative strutture organizzative regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta oppure se la stessa non perviene nel termine di 30 giorni, può presentare il ricorso all'Arbitro, purché non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Trascorsi i 12 mesi sarà necessario prima presentare un nuovo reclamo all'intermediario.

Il ricorso si presenta tramite il Portale ABF.

La presentazione del ricorso in modalità cartacea è consentita soltanto se si presenta ricorso nei confronti di:

- due o più intermediari contemporaneamente;
- un intermediario estero che opera in Italia in regime di libera prestazione di servizi;
- un confidi ai sensi dell'art. 112, comma 1, del TUB.

In caso di utilizzo della modalità cartacea, il "modulo di ricorso" potrà essere inviato, unitamente a tutta la documentazione, per posta, posta elettronica certificata (PEC) o via fax alla Segreteria tecnica competente o a qualsiasi Filiale della Banca d'Italia oppure tramite consegna a mano presso una filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico.

La Società sul proprio sito istituzionale ha pubblicato tutte le istruzioni necessarie ai clienti sia per proporre un ricorso direttamente al proprio ufficio reclami sia per far ricorso all'ABF riportando tutte le guide pratiche.