



FINANZIARIA ROMANA

Rendiconto sull' attività di gestione dei reclami
Anno 2019



FINANZIARIA ROMANA

Premessa

Come previsto dalle disposizioni di Banca d'Italia del 29.07.2009 e successive modificazione 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 2019.

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 esaustive.

Nel corso del 2019 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 all'ABF può essere presentato:

- ✓ in modalità cartacea, previsto fino al 30/06/2019 solo per determinate tipologie di ricorsi come precisato nella guida "istruzioni compilazione ricorso" scaricabile dal nostro sito, area reclami o dal sito www.arbitrobancariofinanziario.it;
- ✓ on line, registrandosi dall'Area riservata del sito dell'ABF.
Tutte le informazioni necessarie possono essere reperite consultando il seguente link <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso/index.html> o scaricando dal nostro sito, area reclami, la "Guida ricorso ABF".

Le richieste di supporto possono essere inoltrate:

- attraverso il Portale dell'ABF;
- contattando il numero verde 800 196969;
- contattando le Segreterie tecniche (solo per ricorsi già presentati) come indicato nella guida ABF IN PAROLE SEMPLICI consultabile sul sito della FINANZIARIA ROMANA S.p.A. al link <http://www.finanziariaromana.it/index.php/Reclami> o sul sito dell'ABF, area Cos'è l'ABF, al link <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/abf/index.html>

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 le guide pratiche