Finanziaria Promozione Terziario S.c.p.a.

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

4 febbraio 2022

Indice

1. Rendiconto sull’attività annuale di gestione dei reclami 2

2. Modalità con cui il Cliente può presentare reclamo al Confidi 3

1. Rendiconto sull'attività annuale di gestione dei reclami

Le disposizioni della Banca d'Italia in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet di Fin.Promo.Ter. (di seguito "Confidi"), di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Si premette che l'attenta valutazione di ogni osservazione espressa dal Cliente costituisce per il Confidi aspetto di fondamentale importanza nella consapevolezza che questo possa costituire un'opportunità per individuare con tempestività eventuali disfunzioni, al tempo stesso rafforzando il legame con la clientela.

La presente relazione, redatta dall'Area Legale, Contenzioso e Monitoraggio Crediti del Confidi-, in virtù delle suddette disposizioni, ha lo scopo di fornire una rendicontazione annuale dei reclami ricevuti. Costituiscono oggetto della presente relazione i reclami scritti presentati dalla clientela al Confidi, a prescindere dalla loro fondatezza o meno, pervenuti nel corso del 2021.

Da un punto di vista operativo, viene dato riscontro ai reclami attraverso la predisposizione di una risposta scritta inviata al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricezione degli stessi, come previsto dal provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009,recante Disposizioni relative alla "TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI - CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI" e della normativa vigente ivi richiamata. Tutte le strutture aziendali interessate sono coinvolte nella verifica di quanto accaduto, nelle opportune valutazioni e nella formulazione dei correttivi necessari alla risoluzione del reclamo e al ripristino del rapporto di fiducia con il Cliente.

Nel corso del 2021 non è stato presentato alcun reclamo. Segue che nessun Cliente del Confidi ha fatto ricorso a sistemi di risoluzione stragiudiziale ovvero giudiziale.

2. Modalità con cui il Cliente può presentare reclamo al Confidi

Per“reclamo” si intende ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesti in forma scritta al Confidi un suo comportamento o un’omissione.

I reclami devono essere inviati all’Ufficio Reclami del Confidi tramite lettera raccomandata A/R (Fin.Promo.Ter. S.c.p.a., Ufficio Reclami, via Cola di Rienzo 240, 00192 Roma - RM) o per via telematica (E-mail: reclami@finpromoter.it; Pec: finpromoter_reclami@legalmail.it). La procedura è gratuita per il Cliente, salvo le spese relative alla corrispondenza inviata al Confidi.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, può presentare ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per sapere come rivolgersi all’Arbitro, il Cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure rivolgersi al Confidi che mette a disposizione dei Clienti, presso la propria sede e filiali e sul sito internet www.finpromoter.it, la guida relativa all’accesso all’ABF.