Finanziaria Promozione Terziario S.c.p.a.

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

29 Marzo 2023

Indice

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

2. Modalità con cui il Cliente può presentare reclamo al Confidi 4

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 c onsapevolezza che questo possa costituire un'opportunità per individuare con tempestività eventuali disfunzioni, al tempo stesso rafforzando il legame con la clientela.

La presente relazione 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 2022.

Da un punto di vista operativo, viene dato riscontro ai reclami attraverso la predisposizione di una risposta scritta inviata al reclamante entro 60 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 2022 sono stati ricevuti n. 7 reclami.

Il reclamo n° 1 aveva ad oggetto la richiesta di documentazione da parte del curatore dell'eredità giacente attestante rapporti tra il de cuius e Fin.Promo.Ter. Scpa. La comunicazione è stata erroneamente trasmessa alla casella PEC Reclami. Il reclamo è stato gestito e chiuso nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa.

Il reclamo n° 2 aveva ad oggetto la richiesta di documentazione da parte della Polizia Tributaria dei rapporti tra i signori Zanotti Cinzia e Cazzolino Salvatore e Fin.Promo.Ter. Scpa. La comunicazione è stata erroneamente trasmessa alla casella PEC Reclami. Il reclamo è stato gestito e chiuso nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa.

Il reclamo n° 3 aveva ad oggetto la richiesta d'informazioni circa i motivi del diniego ricevuto dall'impresa Business Company Enterprise Srl relativamente alla richiesta di finanziamento per il prodotto "Finanziamento Fondo Double". Il reclamo è stato gestito e chiuso nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa.

Il reclamo n° 4 aveva ad oggetto l'esposto presentato dall'impresa E20 Srl a banca d'Italia, circa i motivi del diniego ricevuto relativamente alla richiesta di finanziamento per il prodotto "Finanziamento Fondo Double". Nello specifico l'azienda comunicava a Banca d'Italia di aver presentato formale reclamo a Fin.Promo.Ter. Scpa senza ricevere risposta. Verificate le caselle di posta ordinaria e le caselle di posta elettronica certificata, non avendo rilevato comunicazioni avente il contenuto e/o il tono di un reclamo, si è provveduto a rispondere all'Azienda e per conoscenza a Banca d'Italia fornendo le informazioni

richiesta dalla stessa in sede di esposto. Il reclamo è stato gestito e chiuso nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa comunicando al cliente e per conoscenza all'ufficio competente di Banca d'Italia.

Il reclamo n° 5 aveva ad oggetto la richiesta d'informazioni trasmessa dalla Società Stile Italiano Srl a Umbria Innova e per conoscenza a Fin.Promo.Ter. Scpa circa i motivi di esclusione dell'impresa dalla graduatoria del finanziamento a compartecipazione regionale "Fondo Double". L'Ente regionale ha riammesso la società poiché in presenza dei requisiti. Il reclamo è stato gestito e chiuso nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa.

Il reclamo n° 6 aveva ad oggetto la contestazione avanzata dall'impresa R.A.F.V. Srl relativamente alla comunicazione inviata da Fin.Promo.Ter. Scpa nella quale si indicava una data limite alla presentazione della documentazione istruttoria per le domande del prodotto "Finanziamento Fondo Double". La società ha avanzato formale reclamo pur essendo stata regolarmente ammessa all'iter istruttorio. Il reclamo è stato gestito e chiuso nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa.

Il reclamo n° 7 aveva ad oggetto la contestazione avanzata dalla ditta individuale Pesacane Assunta, titolare di un mutuo chirografario erogato da Fin.Promo.Ter. scpa, che per tramite del suo legale esponeva le criticità rilevate presso i sistemi SIC a seguito delle segnalazioni effettuate da Fin.Promo.Ter. Scpa. Nello specifico la posizione è stata oggetto di rinegoziazione del piano d ammortamento "Non in Bonis", perfezionata con alcune rate in mora, motivo per cui sono stati segnalati i ritardi presso il sistema SIC. Il reclamo è stato gestito e chiuso nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa a gennaio 2023.

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.