

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2020 – Istituto Finanziario Europeo S.p.A.

Il presente Rendiconto è redatto in conformità alle vigenti disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e dei successivi aggiornamenti, recanti "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", le quali, alla Sezione XI "Requisiti organizzativi", paragrafo 3. "Reclami", prevedono, tra l'altro, che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

È considerato "Reclamo" ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. e-mail, fax, lettera) all'Intermediario un suo comportamento o un'omissione, o più in generale l'operato dello stesso. Le modalità con cui il Cliente può presentare il Reclamo sono indicate nella documentazione sulla trasparenza prevista dalla normativa messa a disposizione tramite il suo sito internet. Si evidenzia preliminarmente che l'Istituto Finanziario Europeo S.p.A. ("IFE") svolge principalmente nei confronti del pubblico, le attività finanziarie indicate nell'art.106, comma 1, D.Lgs. 1° settembre 1993, n.385, e specificate dal decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 2 aprile 2015, n.53, fra le quali, ovvero attività di concessione di finanziamenti sull'intero territorio nazionale, tramite anche una propria rete di collaboratori dalla stessa per tempo censiti e per la stessa operanti, allo scopo, inter alia, di promuovere e concludere contratti relativi alla concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma, con particolare riferimento a quelli concessi a lavoratori dipendenti o pensionati, estinguibili mediante la cessione e/o delegazione di pagamento di quota della retribuzione o del trattamento pensionistico, nonché del Trattamento di Fine Servizio/Rapporto.

Sotto il profilo organizzativo i Reclami della clientela sono gestiti dall'Ufficio Legale e Societario. Il Registro dei reclami viene regolarmente tenuto e aggiornato in tempo reale, in corrispondenza delle varie fasi che contraddistinguono la gestione del Reclamo dal censimento alla chiusura (invio della risposta) e contiene tutti gli elementi identificativi del Reclamo. Nel periodo di riferimento 1 gennaio – 31 dicembre 2020, anche in considerazione della fase di riorganizzazione dell'intero assetto organizzativo e gestionale della Società, sono stati lavorati ed analizzati n. 6 richieste pervenute dalla Clientela, di cui n. 4 non valutabili come reclamo in quanto mere richieste di documentazione contrattuale ascrivibili, tra l'altro, a posizioni cedute, e n. 2 relativi alla richieste di rimborso della differenza per estinzione anticipata non di competenza e pertinenza di IFE.

Pertanto, il numero dei Reclami nel periodo di riferimento è pari a 0.

Relativamente al calcolo dei tempi di evasione dei reclami, a seguito delle nuove disposizioni di Banca d'Italia, a partire dal 1° ottobre 2020 i tempi massimi di lavorazione sono passati da 30 a 60 giornate lavorate dalla ricezione dei reclami. Con riferimento alle forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie, risulta pervenuta n. 1 decisione favorevole ad IFE da parte del Collegio territoriale di Roma per un ricorso notificato nel 2019. Il predetto ricorso in materia di usura è stato rigettato in accoglimento delle eccezioni preliminari formulate da IFE.

28 aprile 2021

Il Responsabile Ufficio Reclami