

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

riferimento 01 gennaio - 31 dicembre 2019

Le disposizioni di Banca d'Italia in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (Provvedimento del Governatore di Banca d'Italia del 9 febbraio 2011 – Sezione XI, paragrafo 3) prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati. Con la presente comunicazione si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di Generalfinance s.p.a. nel periodo 01 gennaio - 31 dicembre 2019 relativi ai servizi finanziari offerti.

Nella tabella che segue i reclami sono suddivisi per Tipologia di "servizi offerti" e per "motivi del reclamo" (1ª colonna a sinistra), che vengono di seguito sinteticamente descritti:

condizioni contrattuali:	(del servizio)
applicazione delle condizioni	(mancata, erronea, parziale, ritardata applicazione)
esecuzione delle operazioni	(errori, ritardi, disattese disposizioni cliente)
aspetti organizzativi	(disfunzioni, inconvenienti di vario tipo verificatesi nel rapporto con il cliente)
rapporti con il personale	(comportamento del personale, scortesia)
comunicazioni / informazioni	(ritardata, inadeguata, erronea informazione alla clientela)
frodi / smarrimenti	(misure di sicurezza non adeguate o in ritardo)
merito di credito e simili	(mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni)
disfunzioni di natura tecnica	(malfunzionamenti tecnici inerenti gli accessi al portale internet)
altro	(tutto ciò che non rientra nelle tipologie precedenti)

motivi del reclamo	servizi offerti da Generalfinance		
	factoring / anticipazione contro cessione di crediti di impresa	finanziamento a breve	altro (servizi non compresi nelle altre tipologie)
condizioni contrattuali	= =	= =	= =
applicazione delle condizioni	= =	= =	= =
esecuzione delle operazioni	1	= =	= =
aspetti organizzativi	= =	= =	= =
rapporti con il personale	= =	= =	= =
comunicazioni / informazioni	= =	= =	= =
frodi / smarrimenti	= =	= =	= =
merito di credito e simili	= =	= =	= =
disfunzioni di natura tecnica	= =	= =	= =
altro	= =	= =	= =
TOTALE DEI RECLAMI:	1	0	0
di cui, prevenuti da:	clienti privati	clienti intermedi	altri clienti
	0	0	1

N.B. si intende Cliente privato: il soggetto che riveste la qualifica di Consumatore ai sensi dell'art. 121 primo comma del T.U.B. o che agisce in qualità di "privato", cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Cliente intermedio: gli artigiani, i professionisti, i commercianti, le scuole, le associazioni e le società di persone (escluse le società di capitali). Altri: qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese, ecc.).

Si coglie l'occasione della presente pubblicazione per ricordare che in Generalfinance s.p.a. la gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura, denominata Ufficio Reclami, costituita nell'ambito della Direzione Legale e Societaria, i cui recapito sono:

Generalfinance s.p.a - Ufficio Reclami - Via Carso n. 36, 13900 Biella - ufficioreclami@grupponggeneral.net

L'Ufficio Reclami opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società. Alla presentazione del reclamo viene avviata una specifica sequenza di attività e controlli in esecuzione della quale tutte le strutture aziendali interessate sono coinvolte per la verifica di quanto lamentato dal Cliente al fine di adottare, laddove possibile, misure opportune a comporre la vertenza e ristabilire l'armonia nel rapporto con il Cliente. Al Cliente reclamante è sempre fornito riscontro scritto entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo, ossia entro i termini previsti dalla normativa di riferimento per le operazioni e servizi bancari e finanziari.

Se il Cliente non è soddisfatto delle misure adottate da Generalfinance ovvero nel caso non gli fosse giunta risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, il Cliente può rivolgersi 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 chiedere alla Società. La Guida pratica che riassume le informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario è scaricabile dal sito www.arbitrobancariofinanziario.it o dal sito della Società www.generalfinance.it, sezione "Trasparenza dei Servizi Finanziari".

Milano, 07 gennaio 2020.

Generalfinance s.p.a.