
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2016

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono, in materia di reclami, procedure ed adempimenti specifici finalizzati a garantire ai clienti risposte sollecite ed esauritive.

In particolare la normativa dispone, oltre ad obblighi di natura informativa generalizzata, anche requisiti organizzativi per la trattazione dei reclami, quali l'adozione di procedure che prevedano:

- l'individuazione di un responsabile e/o di un ufficio, indipendenti rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi;
- le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria e la posta elettronica;
- la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami ed agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato;
- la modalità di trattazione dei reclami;
- i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo;
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato;
- la pubblicazione annuale sul sito internet dell'intermediario o – in mancanza – in altra forma adeguata, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

In ottemperanza alle disposizioni normative, la Sardaleasing presta una costante attenzione alle esigenze della clientela in ogni fase della relazione: dall'ideazione del prodotto, alla predisposizione della documentazione informativa, alla commercializzazione, fino alla gestione degli eventuali reclami, che rappresentano un significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

Si ritiene, infatti, che l'efficace gestione dei reclami consente alla nostra Società di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive al proprio interno.

Tale impostazione risulta altresì coerente con il più ampio obiettivo di porre in essere, nell'ambito di una sana e prudente gestione, tutte le azioni necessarie per assicurare rapporti corretti e trasparenti con la clientela e ridurre considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il miglioramento della relazione intermediario - cliente.

La Funzione preposta alla gestione dei reclami della Sardaleasing S.p.A., indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi, sin dalla sua costituzione a seguito dell'adesione della Società al Codice di autoregolamentazione redatto dall'Assilea, è denominata Ufficio Reclami.

L'indirizzo della struttura deputata alla gestione dei reclami ed i rispettivi numeri di riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica ordinaria e certificata, nonché il nominativo del responsabile, è stato comunicato alla Banca d'Italia. Pari evidenza della struttura dei reclami è pubblicata nella specifica sezione dedicata del sito internet istituzionale.

E' inoltre disponibile il modulo per inoltrare un reclamo, pubblicato sul sito internet della Società e nel portale intranet aziendale, direttamente consegnabile ai clienti che intendano formalizzare una doglianza nei confronti della Società.

Il responsabile provvede a valutare la pertinenza del reclamo, ad attivare tutte le funzioni competenti per la soluzione del problema segnalato e ad evadere il reclamo fornendo una pronta risposta alla controparte interessata. La Società ha recepito la specifica normativa di Gruppo emanata dalla Capogruppo BPER, che regola tutto il processo della gestione dei reclami.

Reclami pervenuti nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2016

Nel 2016 sono pervenuti complessivamente 49 reclami con varie modalità (posta, posta elettronica e PEC). Per quanto attiene la categoria dei prodotti, tutti i reclami sono riconducibili alla definizione ABI "altre forme di finanziamento" in quanto espressamente legati al prodotto leasing.

Riguardo ai motivi lamentati dalla clientela, si evidenzia quanto segue:

• Garanzie	1
• Privacy	1
• Aspetti organizzativi	4
• Condizioni	4
• Segnalazioni in Centrale Rischi	4
• Usura	7
• Applicazione delle condizioni	12
• Esecuzione operazioni	13
• Altro	3

Con riferimento ai tempi di evasione delle istanze dei clienti, la Società, in coerenza con le disposizioni di Trasparenza, ha stabilito che la risposta al cliente debba essere fornita entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, per i reclami in materia di privacy, e 30 giorni per le altre materie. Tutti i reclami sono stati evasi nei tempi stabiliti dalla normativa.

L'esito dei 49 reclami registrati nell'anno 2016 è stato il seguente:

• Accolto	31
• Respinto	18

L'accoglimento dei reclami sostanzialmente non ha comportato alcun onere economico a carico della Società.

Ufficio Reclami