

# Relazione attività di gestione dei reclami

---

**ANNO 2018**

**28.02.2018**

## INTRODUZIONE

Finanziaria Senese di Sviluppo S.p.a., nell'ambito del più ampio principio di “*cura del cliente*”, riserva particolare attenzione alla gestione dei reclami, sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i Clienti sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della Clientela.

La corretta trattazione dei reclami costituisce per Fi.Se.S. un'attività fondamentale per una soddisfacente relazione con la clientela ed uno strumento per individuare eventuali criticità e per migliorare la qualità dei servizi resi.

La presente relazione viene pubblicata in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, così come modificate in data 15 luglio 2015, riguardanti la “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”, le quali prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico, da parte degli intermediari bancari e finanziari, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

## ASSETTO ORGANIZZATIVO E PROCEDURALE

Fi.Se.S. ha nominato il Responsabile della Area Affari Generali, Dott. Francesco Piroli, quale Responsabile della Gestione dei Reclami.

In virtù di tale qualifica lo stesso è tenuto a:

- applicare le disposizioni relative ai reclami contenute nella disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari;
- mantenersi costantemente aggiornato sulle decisioni dell'ABF;
- valutare i reclami pervenuti anche alla luce degli orientamenti che l'ABF ha assunto nelle proprie decisioni.

I reclami devono essere inviati per iscritto con una delle seguenti modalità:

- lettera raccomandata con avviso di ritorno;
- consegnati presso la sede di Fi.Se.S. dietro rilascio di ricevuta;
- inoltrati via fax, mail o pec.

Il Responsabile della Gestione dei Reclami è tenuto a pronunciarsi su ciascun reclamo entro 30 giorni dalla ricezione del medesimo, indicando, se il reclamo è accolto, i tempi previsti per l'adempimento.



**fises**  
finanziaria senese  
di sviluppo

## RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2018

Reclami ricevuti n. 0

Reclami composti n. 0

Nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2018 ed il 31 dicembre del 2018 nessun reclamo è pervenuto a Fi.Se.S.

Ciò, oltre a rappresentare un significativo indicatore della qualità dei servizi offerti da parte di Fi.Se.S., fa sì che nell'esercizio 2018 non possano essere osservate carenze di carattere procedurale/organizzativo e/o di tipo comportamentale da parte di Fi.Se.S., né siano emersi aspetti di non conformità.

Il Responsabile della Gestione dei Reclami  
FRANCESCO PIROLI