



**fises**  
finanziaria senese  
di sviluppo

# Relazione attività di gestione dei reclami

---

**ANNO 2020**

**05.02.2021**

finanziaria senese di sviluppo s.p.a.

banchi di sotto, 34 – 53100 siena – tel. 0577 48102 – fax 057743068 – info@fises.it – www.fises.it

---

capitale sociale iv. Euro 16.572.177,00 – trib. di siena n. 6571 vol. 8366 – c.c.i.a.a. siena n. 86227 – c.f. e p.iva 00720100528  
codice abi 194266 – iscritta albo unico intermediari finanziari ex art. 106 T.U.B.



**fises**  
finanziaria senese  
di sviluppo

## 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.

finanziaria senese di sviluppo s.p.a.

banchi di sotto, 34 – 53100 siena – tel. 0577 48102 – fax 057743068 – info@fises.it – www.fises.it

capitale sociale iv. Euro 16.572.177,00 – trib. di siena n. 6571 vol. 8366 – c.c.i.a.a. siena n. 86227 – c.f. e p.iva 00720100528  
codice abi 194266 – iscritta albo unico intermediari finanziari ex art. 106 T.U.B.



**fises**  
finanziaria senese  
di sviluppo

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.

### RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2020

Reclami ricevuti n. 0

Reclami composti n. 0

Nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2020 ed il 31 dicembre del 2020 nessun reclamo è pervenuto a Fi.Se.S.

Il Responsabile della Gestione dei Reclami  
**FRANCESCO PIROLI**