

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI
(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009
e successive modifiche)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI
ANNO 2016

ELEA FINANCE SPA

Sede Legale e amm.va: Via Fienile 1 - 80013 Casalnuovo di Napoli (NA)
Num. Iscrizione Elenco ex art. 106 T.U.B. n° 41567
Reg. Soc. Trib. Di Napoli C.C.I.A.A. di Napoli
Repertorio Economico Amm: NA - 799444 | C.F. 06170781212 P.IVA 06170781212

31 Marzo 2017

Indice

1. Introduzione.....	3
2. Assetto organizzativo/procedurale	3
3. Reclami/ esposti pervenuti nell'esercizio 2016.....	4
3.1. Reclami - dati quantitativi.....	4
3.2. Esito dei reclami	5
3.3. Esposti a Enti Istituzionali - dati quantitativi	5
3.4. Esito degli esposti a Enti Istituzionali	5
4. Considerazioni sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative.....	5

1. Introduzione

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche 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 esaustive.

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

- 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 e agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);
- la modalità di trattazione dei reclami;
- i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo, se relativo a operazioni e servizi bancari e finanziari così come definiti dal Testo Unico Bancario, o 90 giorni se relativo a servizi di investimento;
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato.

Inoltre la normativa richiede che le risposte fornite dalla Società ai clienti che sporgono reclamo contengano:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (nel seguito anche ABF) o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

In ottemperanza alle disposizioni normative, la Società 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.

L'efficace gestione dei reclami consente alla Società di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive.

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 con la clientela e ridurre considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il miglioramento della relazione società-cliente.

2. Assetto organizzativo/procedurale

Il coordinamento delle attività necessarie è affidato all'Ufficio Reclami, che si avvale del supporto dell'Organo amministrativo.

Lo stesso provvede a valutare la pertinenza del reclamo e ad attivare tutte le funzioni competenti per la soluzione del problema segnalato.

Le funzioni coinvolte sono tenute a fornire per iscritto le informazioni richieste dall'Ufficio Reclami e ogni altro elemento possa essere utile con la massima tempestività.

3. Reclami/ esposti pervenuti nell'esercizio 2016

3.1. Reclami - dati quantitativi

Esposizione dei dati sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nel periodo 01 gennaio - 31 dicembre 2016.

Nel 2016 sono pervenuti zero reclami; nel 2015, 2014, 2013, 2012, 2011, 2010 e nel 2009 erano giunti zero reclami;

Per opportuno riferimento, si richiama che nello stesso periodo Elea Finance ha stipulato n. 109 nuovi contratti, distribuiti su n. 34 clienti per un valore pari ad € 5.081.041,23.

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

Tipologia	Numerosità	%
Anatocismo	0	0
Applicazione delle condizioni	0	0
Aspetti organizzativi	0	0
Comunicazione ed informazione al cliente	0	0
Condizioni	0	0
Disfunzioni apparecchiature	0	0
Esecuzione operazioni	0	0
Frodi e smarrimenti	0	0
Merito del credito o simili	0	0
Personale	0	0
Segnalazione in centrale rischi	0	0
Altro	0	0
Totale complessivo	0	0

In relazione invece ai soggetti che presentano i reclami, Elea Finance adotta i seguenti criteri di classificazione, che prevedono la seguente ripartizione:

- **Consumatore:** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta e che non soggiace alla disciplina di cui alla Sez.VII° del Provv. B.I. del 9/02/2011 (Art.122 TUB novellato dal D.Legsv.n.141/2010);
- **Clientela al dettaglio:** le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le micro- imprese che, al momento della conclusione del contratto, occupano meno di 10 addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo no superiori a 2 milioni di Euro, come da Racc. n. 2003/361/CE della Commissione del 6/5/2003, richiamata dal Provv. B.I. del 15/2/2010;
- **Non Consumatore:** qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti categorie.

Nella tabella sotto riportata si espone la ripartizione dei reclami per tipologia di clientela :

Tipologia	Numerosità	%
Consumatore	0	0
Clientela al dettaglio	0	0
Non consumatore	0	0
Totale complessivo	0	0

In relazione 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 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

3.2. Esito dei reclami

Nel corso del 2016, non essendo pervenuti reclami, la struttura preposta alla gestione (Ufficio Reclami) non ha dunque svolto alcuna attività inerente l'esito degli stessi.

Ciò ha consentito alla Società di non sostenere oneri economici per i reclami.

3.3. Esposti a Enti Istituzionali – dati quantitativi

Sono classificate come “esposti a Enti Istituzionali” le istanze pervenute per il tramite dei seguenti interlocutori: A.G.C.M., ABF, Banca d'Italia, Prefetture.

L'attività nei confronti di tali Enti per il 2016 viene complessivamente riepilogata nel prospetto che segue:

Enti istituzionali	Numerosità	%
Banca d'Italia	0	0
Prefetture	0	0
Arbitro Bancario Finanziario	0	0
Totale	0	0

3.4. Esito degli esposti a Enti Istituzionali

Nel corso del 2016, non essendo pervenuti esposti, la struttura preposta alla gestione (Ufficio Reclami) non ha svolto alcuna attività inerente l'esito degli stessi.

4. Considerazioni sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative

Qualora l'Ufficio Reclami rilevi opportunità di miglioramento dei processi, propone agli Uffici interessati dei correttivi. Ad oggi non sono pervenute nuove proposte in merito.

I Clienti possono presentare un reclamo scritto alla Elea Finance, sia per lettera raccomandata A/R indirizzandola a: ELEA FINANCE S.p.A. Ufficio Reclami Via Fienile, n. 1 80013 Casalnuovo di Napoli (NA) sia per via telematica indirizzando un messaggio di posta elettronica certificata a: eleafinancespa@pec.it o posta elettronica a: ufficio.reclami@eleafinance.it, infine, via fax al numero: 081/3176871. Le modalità con cui un cliente può presentare reclamo sono dettagliate sia nei contratti che nella documentazione di Trasparenza, prevista dalla normativa vigente e resa disponibile presso la sede della Elea Finance o consultando il sito internet www.eleafinance.it, alla sezione “Note legali - Reclami”.