

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ESERCIZIO 2018**

*(effettuato ai sensi delle disposizioni della Banca d'Italia del 9 febbraio 2011 (G.U. n.38/2011) riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")*

### **Dati quantitativi**

Nel periodo sono pervenuti n. 4 reclami dalla clientela (così come definita da Banca d'Italia nelle disposizioni riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" sopra citate).

Per quanto concerne l'individuazione dei clienti la GEST. IN. S.p.A. si è attenuta alla definizione del cliente data dalla normativa di Banca d'Italia che lo identifica in qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale avente ad oggetto la prestazione dei servizi bancari e finanziari; nelle operazioni di factoring si considera cliente il cedente ossia coloro che cedono i crediti, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento; sono dunque da considerare "clienti", i debitori con cui la nostra Società abbia convenuto un piano di rientro.

### **Tipologia**

Le principali motivazioni alla base dei reclami sono evidenziate nella seguente tabella:

Tipologia	nr. Reclami
Comunicazione ed informazione al cliente	0
Applicazione delle condizioni	0
Esecuzione operazioni e comportamento rete	0
Anatocismo	0
Segnalazione a centrale rischi	0
Comportamenti del personale	2
Altro <sup>1</sup>	2
<b>Totale complessivo</b>	<b>4</b>

### **Esito dei reclami**

Nel corso del 2018 la struttura preposta alla gestione (Funzione Reclami affidata a figura preposta Area Amministrativa assistita dal Servizio esterno di Assistenza Legale), come anticipato, ha ricevuto n. 4 reclami. Nello specifico parliamo di due pratiche relative al portafoglio Eni per le quali si è provveduto a rispondere alle contestazioni pervenute, mezzo pec e a mezzo email.

La Gest.In. ha fornito i chiarimenti richiesti dai debitori o dai legali dei debitori, portando spiegazione ai fatti contestati dagli stessi, accettando in un unico caso il reclamo inviato.

<sup>1</sup> In questa categoria residuale sono compresi i reclami che non rientrano nelle tipologie sopra enunciate

Le ulteriori contestazioni sono riferibili a due posizioni del portafoglio Barclays e per anch'esse è stata formulata specifica risposta.

Per una delle due sopra citate è pervenuta comunicazione da parte del Garante per la protezione dei dati personali al quale si è rivolto un debitore contestando l'operato di Gest.In. ed in particolare per aver richiesto informazioni sul trattamento economico del reclamante direttamente all'Istituto Scolastico presso il quale lo stesso era in servizio, senza averne alcun titolo esecutivo e, compiendo così, un atto invasivo che lesiva la privacy dello stesso. Alla richiesta di elementi da parte del Garante è stata predisposta risposta facendo presente che all'Istituto Scolastico era stata richiesta la conferma del rapporto di lavoro, dato peraltro facilmente reperibile sul sito internet dell'Istituto.

A conclusione della procedura, il Garante non ha accolto il suddetto reclamo sottolineando il corretto comportamento tenuto da Gest.In. nell'ambito dell'attività di recupero e riconoscendo lo stesso conforme alle disposizioni contenute del provvedimento generale del Garante del 30/11/2005.

Tali evidenze sono state pertanto chiarite e non hanno avuto seguito avanti alle strutture di conciliazione (Arbitro Bancario Finanziario, Conciliatore ecc.).