

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2021

Ai sensi delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", e successive modificazioni e integrazioni, FRAER Leasing S.p.A. (di seguito "FRAER") redige e pubblica annualmente – sul sito Internet o, in mancanza, in altra forma adeguata – il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

FRAER, quale intermediario finanziario iscritto nell'Albo Unico ex art. 106 del D. Lgs. n. 385/93, svolge attività di leasing finanziario finalizzato al finanziamento degli investimenti fissi di imprese e lavoratori autonomi.

Nel corso dell'anno 2021, FRAER ha ricevuto n. 22 reclami da parte della clientela relativi alle seguenti motivazioni:

Motivazione	Numero	%	Accolti	Non accolti
Moratoria di cui all'art. 56 del D.L. Cura Italia (richiesta, nuovo piano di ammortamento)	6	27	0	6
Aspetti contrattuali	14 ⁽¹⁾	64	2	12
Segnalazione in Centrale Rischi	2	9	0	2
Totale	22	100	2	20

⁽¹⁾ Di cui n. 1 reclamo ricevuto sotto forma di esposto alla Banca d'Italia

Si segnala, inoltre, che nel corso del 2021 sono pervenuti n. 2 ricorsi all'ABF, non accolti dal Collegio.

In merito alla gestione dei reclami, FRAER ha opportunamente definito ruoli e responsabilità delle strutture; in particolare, il Responsabile Reclami monitora nel continuo il processo di registrazione dei reclami nell'apposito registro, seguendo altresì i tempi di gestione e di risposta previsti dalla normativa. FRAER si è dotata di una procedura dedicata per la gestione dei reclami e ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, al fine di garantire al cliente risposte sollecite ed esaustive.

Il Cliente può presentare a FRAER un reclamo o segnalare un'eventuale anomalia in forma scritta, a mezzo lettera anche raccomandata A/R, inviandola all'Ufficio Reclami di FRAER stessa, ovvero per via telematica, inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica ufficioreclami.fraerfc@sgef.it