

RENDICONTO RECLAMI 2021

redatto in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia del 29/07/2009 - “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”
e successive modifiche ed integrazioni

Approvato dal Consiglio di Amministrazione di AGFA FINANCE ITALY SpA del 31/03/2022

In ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", pubblichiamo il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e gestiti durante l'anno 2020.

AGFA FINANCE ITALY SpA, al fine di garantire costantemente i principi di trasparenza e correttezza, ha adottato un'apposita Policy e annessa procedura volta a gestire in modo idoneo tutti i reclami pervenuti dalla clientela e garantire alla stessa risposte sollecite ed esaustive.

Di seguito riportiamo un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati nel corso dell'anno 2021.

Le valutazioni oggetto del presente rendiconto sono effettuate con riferimento all'anno solare, precisando che un reclamo si considera composto quando è stato ritenuto superato il motivo della lamentela avanzata dal Cliente, in quanto l'intermediario e/o l'istituto erogante ha fornito completo ed esaustivo riscontro nei termini previsti dalle procedure interne e dalla normativa vigente ed il Cliente non ha presentato ulteriori lamentele, aventi ad oggetto il medesimo prodotto/servizio.

Si ritiene altresì composto il reclamo sul quale si sia raggiunto un accordo transattivo o di soluzione bonaria della vicenda con il Cliente ovvero laddove, a seguito del riscontro fornito da AGFA FINANCE ITALY SpA, il Cliente non abbia più successivamente effettuato richieste o intrapreso azioni. L'analisi dei reclami ricevuti, indicata di seguito in sintesi, tiene conto di tutti quelli eventualmente ricevuti per iscritto, tramite fax, lettera, e-mail o telegramma da clienti o potenziali clienti.

Evidenziamo che nell'anno 2021 non é pervenuto alcun reclamo.

Il presente rendiconto, una volta approvato da AGFA FINANCE ITALY SpA, è reso pubblico sul proprio sito internet.

Cinisello Balsamo, 9 marzo 2022

Il Responsabile della Funzione Unica di Controllo
di AGFA FINANCE ITALY SpA
Marco Spatola

