

## RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2018

In ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia, aventi ad oggetto la “**Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari**”, è previsto che annualmente sia redatto e reso pubblico dagli operatori un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Al riguardo, la Società per la Gestione di Attività – S.G.A. S.p.A. (per brevità, anche “SGA S.p.A.”) ha istituito una Funzione Reclami per la gestione delle controversie che possano sorgere con la propria clientela (debitori). Il cliente può presentare reclamo a SGA S.p.A., per lettera raccomandata A/R, per via fax, via mail o a mezzo pec inviando una comunicazione a: Società per la Gestione di Attività – S.G.A. S.p.A., Funzione Reclami – all'attenzione del **Responsabile Reclami**

- ❖ indirizzo postale: Via Santa Brigida, n. 39 – 80133 Napoli
- ❖ per fax al n. +39 081 76 01 444;
- ❖ indirizzo e-mail: [reclami@sgaspa.it](mailto:reclami@sgaspa.it)
- ❖ indirizzo di Posta Elettronica Certificata [sgaspa@pec.sgaspa.it](mailto:sgaspa@pec.sgaspa.it)

La Società per la Gestione di Attività - S.G.A. S.p.A. è tenuta a rispondere entro 30 giorni indicando, in caso di accoglimento, le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate. Se il reclamo sarà ritenuto infondato, SGA S.p.A. fornirà un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Qualora non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo il Cliente, prima di ricorrere al giudice, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per avere informazioni su come presentare ricorso all'ABF, il Cliente può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), rivolgersi presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere informazioni a SGA S.p.A. In alternativa, in relazione all'obbligo di cui al D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 di esperire la procedura di mediazione prima del ricorso al giudice ordinario, il Cliente - anche in assenza di preventivo reclamo - può esperire il tentativo di mediazione presso il **Conciliatore Bancario Finanziario** (sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), ossia un “**Organismo di Mediazione**” specializzato nelle controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria.

Nel corso dell'anno 2018 sono pervenuti a S.G.A. S.p.A. 176 reclami aventi ad oggetto le seguenti doglianze:

- (i) segnalazioni in Centrale dei rischi;
- (ii) contestazione dell'ammontare della debitoria per effetto dell'applicazione di interessi asseritamente usurari, dell'anatocismo, dell'addebito di spese e commissioni non dovute;
- (iii) operazioni c.d. “bacciate”;
- (iv) denuncia di comportamenti omissivi (quali, a titolo esemplificativo, il mancato riscontro a proposte di sistemazione transattiva e/o a richieste di contatto);
- (v) contestazione della validità della garanzia fideiussoria.

Per quanto riguarda l'esito degli esposti, 36 reclami sono stati risolti con l'accoglimento totale delle richieste avanzate dai clienti, 2 si sono conclusi con parziale accoglimento delle istanze dei reclamanti, mentre i restanti 138 con il totale rigetto delle doglianze.

Con riguardo ai tempi di evasione dei citati reclami, in 119 casi la risposta è stata fornita entro i 30 giorni previsti per legge, mentre in 57 casi (di cui 55 relativi a pratiche delle ex Banche venete) il riscontro è stato fornito oltre i 30 giorni previsti dall'art. 128 bis del TUB. Al riguardo, si precisa che, dei 57 reclami, 23 sono pervenuti alla Società già fuori termine per la risposta, mentre per i rimanenti 34 (di cui 31 riguardanti le ex banche venete) il ritardo è stato causato dalla oggettiva difficoltà di reperimento dalle ex banche venete della documentazione utile per la disamina del reclamo.

Si segnala, infine, che nel 2018 contro la Società sono stati presentati due ricorsi avanti all'Arbitro Bancario Finanziario, di cui uno sottoposto al vaglio del Collegio di Milano che, in accoglimento delle deduzioni difensive della Società, ne ha dichiarato l'inammissibilità, mentre per il secondo c'è stata una rinuncia da parte del ricorrente a seguito della definizione di un accordo transattivo.