

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Le disposizioni di Banca d'Italia in tema di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, o – in mancanza – in altra forma adeguata, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati. In adempimento a ciò, la presente comunicazione intende dar conto dei reclami trattati da Generalfinance nel periodo:

**01 gennaio - 31 dicembre 2020.**

Nella tabella che segue i reclami sono suddivisi per Tipologia di "servizi offerti" e per "motivi del reclamo"<sup>1</sup> (1ª colonna a sinistra), che vengono di seguito sinteticamente descritti:

condizioni contrattuali: .....	(del servizio)
applicazione delle condizioni .....	(mancata, erronea, parziale, ritardata applicazione)
esecuzione delle operazioni .....	(errori, ritardi, disattese disposizioni cliente)
aspetti organizzativi .....	(disfunzioni, inconvenienti di vario tipo verificatesi nel rapporto con il cliente)
rapporti con il personale .....	(comportamento del personale, scortesia)
comunicazioni / informazioni .....	(ritardata, inadeguata, erronea informazione alla clientela)
frodi / smarrimenti .....	(misure di sicurezza non adeguate o in ritardo)
merito di credito e simili .....	(mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni)
disfunzioni di natura tecnica .....	(malfunzionamenti tecnici inerenti agli accessi al portale internet)
altro .....	(tutto ciò che non rientra nelle tipologie precedenti)

motivi del reclamo	servizi offerti da Generalfinance		
	factoring	finanziamenti a breve	altro (servizi non compresi nelle altre tipologie)
condizioni contrattuali	0	0	0
applicazione delle condizioni	0	0	0
esecuzione delle operazioni	0	0	0
aspetti organizzativi	0	0	0
rapporti con il personale	0	0	0
comunicazioni / informazioni	0	0	0
frodi / smarrimenti	0	0	0
merito di credito e simili	0	0	0
disfunzioni di natura tecnica	0	0	0
altro	0	0	0
<b>TOTALE DEI RECLAMI:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
di cui, pervenuti da:		clienti al dettaglio	altri clienti
		0	0

**N.B.** Per "cliente", si intende qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con Generalfinance. A tale proposito si precisa che nell'ambito delle operazioni di factoring, si considera cliente il solo cedente; il debitore ceduto non è considerato cliente, nemmeno occasionale, salvo che intervenga un nuovo specifico accordo. Si precisa, inoltre, che non sono qualificabili clienti le banche, le società finanziarie, gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento, le imprese di assicurazione, le imprese di investimento, gli organismi di investimento collettivo del risparmio, le società di gestione del risparmio, le società di gestione accentrata di strumenti finanziari, i fondi pensione, Poste Italiane S.p.A., la Cassa depositi e Prestiti e ogni altro soggetto che svolge attività di intermediazione finanziaria. Non si considerano clienti nemmeno le società controllanti, controllate o sottoposte a comune controllo dei soggetti sopra indicati.

Per "clientela (o clienti) al dettaglio", si intendono i consumatori; le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le micro-imprese;

Per "consumatore", si intende la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. Al riguardo, si precisa che la categoria "consumatore" non è prevista nella precedente tabella in quanto Generalfinance opera esclusivamente con persone giuridiche, nell'ambito dell'attività di impresa delle medesime.

"Altri Clienti" comprende qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle definizioni di *cliente al dettaglio* o di *consumatore*.

In Generalfinance la gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura (Ufficio Reclami), costituita nell'ambito della Direzione Legale e Societaria, i cui recapiti sono:

**Generalfinance s.p.a - Ufficio Reclami - Via Carso n. 36, 13900 Biella - [ufficioreclami@generalfinance.it](mailto:ufficioreclami@generalfinance.it)**

<sup>1</sup> Per "reclamo" si intende ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione, che ritiene essere contrari alla corretta esecuzione del rapporto contrattuale in essere ovvero lesivi dei propri diritti.

L'Ufficio Reclami opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società. Alla presentazione del reclamo viene avviata una specifica sequenza di attività e controlli in esecuzione della quale tutte le strutture aziendali interessate sono coinvolte per la verifica di quanto lamentato dal Cliente al fine di adottare, laddove possibile, misure opportune a comporre la vertenza e ristabilire l'armonia nel rapporto con il Cliente. Al Cliente reclamante è sempre fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento per le operazioni e servizi bancari e finanziari.

Se il Cliente non è soddisfatto delle misure adottate da Generalfinance ovvero nel caso non gli fosse giunta risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro, il Cliente può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Società. La Guida pratica che riassume le informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario è scaricabile dal sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o dal sito della Società [www.generalfinance.it](http://www.generalfinance.it), sezione "Trasparenza dei Servizi Finanziari".

Il presente documento costituisce un'informativa integrativa in materia di gestione stragiudiziale delle controversie. Esso – unitamente al documento informativo sulle procedure di risoluzione alternativa delle controversie in ambito bancario e finanziario pubblicato nella sezione "Reclami" del sito internet di Generalfinance e alla specifica procedura interna – consente di monitorare l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate dalla Società, nonché la corretta attivazione di flussi informativi sull'andamento dei reclami in favore delle strutture aziendali che svolgono attività connesse con la rilevazione del grado di soddisfazione della clientela.

Milano, 07 gennaio 2021.

Generalfinance s.p.a.