

## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI

### BANCARI E FINANZIARI

#### CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento della Banca d'Italia del 20 Luglio 2009 e s.m.i.)

#### Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2013

Le disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 Luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e s.m.i, 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"*.

L'Istituto di Pagamento – InfoCamere presta una costante attenzione alle esigenze della clientela in ogni fase della relazione: ideazione dei prodotti, predisposizione della documentazione informativa, promozione, fino alla gestione di eventuali reclami che rappresentano un indicatore della qualità dei servizi offerti.

L'efficace gestione del Reclamo permette all'Istituto di Pagamento di individuare le cause che hanno provocato il disagio al cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive. Seguendo tale modalità operativa permette, nell'ambito di una sana e prudente gestione, di intraprendere le azioni necessarie ad assicurare rapporti corretti con la clientela e ridurre conseguentemente i rischi operativi connessi.

L'Istituto di Pagamento ha nominato quale Responsabile della Funzione Reclami il soggetto già Responsabile della funzione "Affari Legali e Governance di gruppo" della società gemmante; la funzione pertanto risulta separata ed indipendente da quelle preposte alla promozione dei servizi di pagamento così da prevenire potenziali situazioni di conflitto d'interessi.

Le modalità con le quali un cliente può inviare un reclamo sono dettagliate nella documentazione precontrattuale, contrattuale oltre che sul sito internet dell'Istituto di Pagamento, nel quale è a disposizione della clientela una sezione informativa denominata "Reclami" contenente tutte le informazioni necessarie.

Nel corso del 2013 la clientela dell'Istituto di Pagamento InfoCamere ha presentato un reclamo classificato nella categoria "Informativa precontrattuale e contrattuale". Si riportano di seguito le categorie di reclamo individuate dall'istituto di pagamento:

- (i) informativa precontrattuale e contrattuale: 1 reclamo
- (ii) sistemi di pagamento: 0
- (iii) condizioni economiche: 0
- (iv) altro: 0

In conclusione, l'attività di gestione dei reclami del 2013 ha permesso all'Istituto di Pagamento di:

- non avere esborsi per la loro risoluzione;
- non ricevere alcuna richiesta di chiarimento da Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, Prefettura, etc);
- non rivolgersi all'ABF a seguito di inoltro di reclami da parte della propria clientela.

Si rappresenta che il cliente, per eventuali contestazioni in relazione ai rapporti intrattenuti con l'istituto di pagamento, potrà presentare reclamo in forma scritta all'istituto stesso ai seguenti recapiti

a) Alla c.a del Responsabile della gestione dei reclami

Corso Stati Uniti 14,  
35127 - Padova

b) indirizzo di posta elettronica certificata: [reclami.idp@pec.infocamere.it](mailto:reclami.idp@pec.infocamere.it).

L'istituto di pagamento dovrà rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta, o se non ha avuto risposta entro 30 giorni, potrà – qualora ne sussistano i presupposti – presentare ricorso all'Arbitrato Bancario e Finanziario ("ABF"), secondo le modalità reperibili sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o presso qualunque filiale della Banca d'Italia.