

## **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 2019**

Le disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia riguardanti la "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"*.

ICONTO srl (di seguito "ICONTO" o "Società") 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 alla Società di individuare le cause che hanno provocato il disagio al cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive. Seguendo tale modalità operativa è possibile, nell'ambito di una sana e prudente gestione, intraprendere le azioni necessarie ad assicurare rapporti corretti con la clientela e ridurre conseguentemente i rischi operativi connessi.

ICONTO ha nominato il Responsabile dei Reclami verificata la sua indipendenza rispetto alle funzioni preposte alla commercializzazione 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 portale della società nel quale è a disposizione una sezione informativa denominata "Reclami" contenente tutte le informazioni necessarie.

Nel corso del 2019 sono stati ricevuti due reclami e si riportano di seguito le macro-categorie cui sono riferiti:

- (i) informativa precontrattuale e contrattuale: 0
- (ii) sistemi di pagamento: 0
- (iii) condizioni economiche: 1
- (iv) sicurezza dei pagamenti via internet: 0
- (v) altro: 1

In conclusione, l'attività di gestione della clientela e delle operazioni di pagamento nel 2019 ha consentito di: (i) non avere esborsi per la loro risoluzione; (ii) non ricevere alcuna richiesta di chiarimento da Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, Prefettura, etc); (iii) 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, può presentare reclamo in forma scritta ai seguenti recapiti:

---

- a) ICONTO SRL  
alla c.a del Responsabile dei reclami  
Corso Stati Uniti 14,  
35127 - Padova
- b) indirizzo di posta elettronica certificata: [reclami.iconto@pec.infocamere.it](mailto:reclami.iconto@pec.infocamere.it).

ICONTO risponde al cliente affrontando tutte le questioni sollevate entro un termine adeguato e al più tardi entro 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, se ICONTO non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuto ad inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine della risposta definitiva è fissato entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta, o se non ha avuto risposta entro i termini di legge, potrà – qualora ne sussistano i presupposti per l'avvio del procedimento – presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF"), secondo le modalità reperibili sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o presso qualunque filiale della Banca d'Italia, oppure nel sito istituzionale di ICONTO, nella sezione "Trasparenza"

---