

Aquileia Capital Services S.r.l.

Rendiconto sull'attività di gestione di reclami – Anno 2021

Le Disposizioni della Banca d'Italia ([Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni, Trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti](#), sezione XI, paragrafo 3) prevedono che annualmente venga reso pubblico dalla Società un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami della clientela relativi alle operazioni e ai servizi dell'intermediario.

Reclami

Nel corso dell'esercizio 2021 sono pervenuti 15 reclami di cui di seguito si fornisce il riepilogo delle tematiche sollevate:

Oggetto reclamo	2021
Segnalazione Centrale Rischi	8
Condizioni economiche/contrattuali	4
Comunicazione ed informazioni al cliente	0
Personale	0
Specifica erogazione leasing immobiliare	0
Altro	3
Totale	15

Dalle analisi condotte è emerso che sul totale dei reclami censiti nel corso del 2021, i reclami accolti o parzialmente accolti risultano essere n. 3 su 15 e rappresentano il 20% del totale.

	Numero reclami	%
Reclami accolti o parzialmente accolti	3	20
Reclami non accolti	12	80
Totale	15	100

La suddivisione dei reclami per portafoglio è riepilogata nella seguente tabella.

	Numero reclami	%
Portafoglio Friuli	4	26,6
Portafoglio Terzo	9	60
Portafoglio Valery	1	6,6
Portafoglio Fincos	1	6,6
Totale	15	100

Il Cliente può proporre reclamo mediante comunicazione tramite lettera raccomandata A/R, mediante fax o per mezzo di posta elettronica secondo i seguenti riferimenti:

- Aquileia Capital Services S.r.l., Ufficio Reclami, Via Alpe Adria 6, 33010 Tavagnacco (UD);
- Posta elettronica info@aquileiacapital.com
- Posta elettronica certificata info@pec.aquileiacapital.com

Aquileia Capital Services S.r.l. provvede ad esaminare il reclamo tramite l'Ufficio Reclami, indipendente rispetto alle strutture di business della Società.

Aquileia Capital Services S.r.l. riscontra il Cliente entro il termine di 60 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

Si segnala che, con Provvedimento emanato da Banca d'Italia il 12 agosto 2020, il termine massimo di risposta ai reclami relativi ad operazioni e servizi bancari è stato aumentato da 30 a 60 giorni dalla ricezione del reclamo. Il nuovo termine si applica ai reclami ricevuti dal 1° ottobre 2020.

Nel caso il Cliente non ritenga soddisfatte le proprie ragioni può avvalersi delle strutture di conciliazione di settore:

- Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) le informazioni sull'Arbitro sono disponibili all'indirizzo www.arbitrobancariofinanziario.it o presso le Filiali della Banca d'Italia;
- Conciliatore Bancario Finanziario, offre la possibilità di conciliazione in caso di controversia tra Cliente e Intermediario Finanziario tramite la mediazione di un Conciliatore indipendente; i riferimenti e le informazioni utili per l'utilizzo del servizio sono all'indirizzo www.conciliatorebancario.it;
- Organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria in caso di mancato accordo. Prima di poter agire innanzi all'Autorità Giudiziaria, il Cliente o l'intermediario devono attivare, quale condizione di procedibilità, un procedimento di mediazione (art. 5, comma 1 bis, D.Lgs. 4/3/2010, n. 28), finalizzato al tentativo di trovare un accordo.