

L'Ufficio Reclami di FGA Capital

In ottemperanza alle "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", emanate dalla Banca d'Italia con provvedimento del 29 luglio 2009 e delle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" del 18 giugno 2009, FGA Capital ha costituito l'Ufficio Reclami collocandolo nell'ambito del Customer Care.

In conformità con tali disposizioni, i dati relativi all'attività gestita dal Customer Care, con particolare riferimento ai reclami, vengono riportati periodicamente sul sito

www.sava.it

Come Inoltrare un Reclamo

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Società relativa al suo Contratto, il Cliente, prima di rivolgersi all'autorità giudiziaria ordinaria, ha la possibilità di:

(a) presentare un reclamo alla Società, per lettera raccomandata a.r. o per via telematica o per fax al seguente indirizzo:

FGA Capital S.p.A. - Customer Care – C.so Agnelli 200 – 10135 Torino; mail: customer.care@sava.it; fax. 011/3797170.

La Società deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento;

(b) rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta. Per rivolgersi all'ABF si può consultare il sito

www.arbitrobancariofinanziario.it

chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure consultare il sito

www.sava.it

(c) attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo, singolarmente o in forma congiunta con la Società. Ove il Cliente sia un consumatore (come definito all'art. 121 del D.lgs. 1° settembre 1993, n. 385), il procedimento di mediazione verrà espletato, quale condizione di procedibilità del giudizio, avanti al Conciliatore Bancario Finanziario competente per territorio ed in conformità al Regolamento del medesimo;

(d) ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria in caso di mancato accordo.

Gestione Reclami: Organizzazione e Volumi

Le richieste e i reclami dei clienti sono stati classificati su quattro macro aree:

- ▶ **Condizioni Contrattuali** (tassi, tariffe, costi finanziamento, addebiti, criticità fine contratto Più etc.);
- ▶ **Estinzioni anticipate** (spiegazioni sui conteggi, richieste rimborsi, etc.);
- ▶ **Polizze** (info su servizi assicurativi, gestione dei sinistri, rimborsi, recessi, service CACI, etc.);
- ▶ **Banche Dati – Trattamento dati privacy** (segnalazioni in banche dati, richieste motivazioni di rifiuto, revoche consenso al trattamento dei dati ai fini promozionali).

È considerato “reclamo” ogni atto con cui un Cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta all’intermediario un suo comportamento od omissione.

ATTIVITÀ I SEMESTRE 2011	CASI GESTITI	RECLAMI	%
Condizioni Contrattuali	911	25	2,7 %
Estinzioni Anticipate	611	2	0,3 %
Polizze	3.776	21	0,6 %
Banche Dati	2.907	34	1,2 %
TOTALE CASI GESTITI	8.205	82	1,0%

Fonte: PS8/Microstrategy



I Ricorsi e le Mediazioni Finalizzate alla Conciliazione

Ricorsi ABF

	N	Parere favorevole	Parere non favorevole	In attesa parere
Ricorsi al 31/12/2010	2		1	1
Nuovi ricorsi I sem. 2011	1	-		1
Totale ricorsi ABF	3	-	1	2

Ricorsi I Sem 2011 altri Organi

Organi	N.	Note
Banca d'Italia	3	chiusi
Associazioni Consumatori	4	chiusi

Mediazioni Finalizzate alla Conciliazione

	N.	Esito
Camera di Conciliazione Pavia	1	positivo