

RECLAMI

In ottemperanza a quanto indicato nelle “Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” di Banca d’Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni, il presente paragrafo ha lo scopo di rendicontare l’attività di gestione dei Reclami pervenuti nel periodo dal 1° Gennaio 2019 al 31 Dicembre 2019 (di seguito il “Periodo di Riferimento”).

In particolare la normativa vigente dispone sia obblighi di natura informativa che requisiti organizzativi per la trattazione dei reclami, come l’adozione di procedure che prevedano:

- le modalità di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte degli intermediari che prevedono, in ogni caso, la posta ordinaria e la posta elettronica;
- la gratuità per il cliente dell’interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);
- la modalità di trattazione dei reclami;
- i tempi massimi di risposta;
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato.

In ottemperanza a tali disposizioni, ma soprattutto per l’importanza che la Società ha sempre attribuito alla relazione con il cliente, tutte le fasi del processo di recupero del credito sono oggetto della massima attenzione. Inoltre l’efficace gestione dei reclami consente alla Società di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio o il malcontento del cliente e avviare conseguentemente le opportune azioni correttive.

Tale impostazione risulta altresì coerente con il più ampio obiettivo di porre in essere, nell’ambito di una sana e prudente gestione, tutte le azioni necessarie per ridurre considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il miglioramento della relazione società-cliente.

Cross Factor mette a disposizione della clientela, per l’inoltro di eventuali reclami fra gli altri i seguenti canali comunicativi:

- posta ordinaria – indirizzo “Cross Factor S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Terraggio, 17 – 20123 Milano
- posta elettronica ordinaria – reclami@crossfactor.it
- posta elettronica certificata (PEC) – crossfactor@legalmail.it

Si precisa che la Società

Dati quantitativi

In termini assoluti nel corso del Periodo di Riferimento sono pervenuti alla Società complessivamente n. 26 reclami a fronte di un portafoglio gestito di 31.808 posizioni pari allo 0,08% del portafoglio gestito.

Si segnala che nel corso dell’anno precedente erano pervenuti alla Società 37 reclami a fronte di un portafoglio gestito di 29.068 pari allo 0,12%. Pertanto, ancorché i numeri siano poco rilevanti rispetto alla dimensione del portafoglio gestito, si rileva che il numero dei reclami si è ridotto.

Il tempo medio di evasione è stato di circa 17 giorni.

Con riferimento alla tipologia, di seguito si propone una tabella con una suddivisione fra le diverse categorie e un raffronto rispetto all'anno precedente.

Tipologia	2019	2018
Segnalazione Centrale Rischi	12	29
Disconoscimento del Debito	11	3
Contestazioni relative alla gestione di ipoteche	1	1
Contestazioni inerenti comportamento dei gestori e/o agenti	2	2
Contestazioni inerenti – tematiche connesse al contratto originario ceduto (tassi di interesse, condizioni di conto attive e passive e regime commissionale)	-	1
Contestazioni relative all'applicazione del GDPR	-	1
Totale	26	37

Esito dei reclami

Rispetto al totale dei reclami ricevuti, 22 sono stati non accolti mentre 4 sono stati accolti e per nessuno dei reclami accolti è stato necessario un esborso economico.

Esposti a enti istituzionali

Si segnala infine che per nessuna posizione i clienti hanno fatto ricorso all'ABF o ad altro ente istituzionale.