

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

Esercizio 2023

Permico S.p.A.

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami nel 2023

Nel presente rapporto sono esposte le principali evidenze relative alla gestione dei reclami ricevuti da PerMicro nel 2023 da parte della sua clientela.

Per reclamo si intende la manifestazione di disagio o insoddisfazione con cui un soggetto, chiaramente identificabile (persona fisica o giuridica, che ha / ha avuto un rapporto contrattuale con le strutture commerciali di PerMicro, che intende entrare in relazione con le strutture commerciali di PerMicro o che si avvale in via occasionale dei suoi servizi commerciali) contesta a PerMicro - in forma verbale o scritta – un comportamento od omissione nell'ambito della sua attività commerciale, effettuando una o più delle seguenti richieste:

- risoluzione di un problema specifico;
- ripristino della posizione ex ante;
- riconoscimento economico (a seguito della correzione di un errore, esecuzione di un ordine, ripristino di condizioni economiche, ecc.);
- corresponsione di una somma a titolo di risarcimento per il presunto danno subito.

Le contestazioni in carico alla struttura Gestione Reclami comprendono:

- i reclami scritti ed i ricorsi post-reclamo (effettuati ricorrendo all'ABF);
- gli esposti a Banca d'Italia o altre autorità.

Le richieste di assistenza, informazioni e/o di produzione di documentazione non sono considerate reclami. I reclami sono oggetto di revisione trimestrale da parte del Collegio Sindacale e di interrogazione da parte del Consiglio di Amministrazione almeno una volta l'anno. Le decisioni all'ABF o i ricorsi in giudizio vengono puntualmente portati a conoscenza sia dei Sindaci che dei Consiglieri di Amministrazione.

Per eventuali contestazioni a PerMicro relativamente a prodotti e servizi finanziari o assicurativi può essere presentato un reclamo scritto. In linea con le disposizioni di trasparenza e con i principi adottati da PerMicro sono stati messi a disposizione della clientela diversi canali di comunicazione per la trasmissione di una contestazione o reclamo e più precisamente:

- lettera raccomandata A.R. a PerMicro S.p.A. – Ufficio Gestione Reclami o Compliance o DPO - Via XX Settembre 38 - 10121 Torino;
- email: contestazioni@permicro.it;
- PEC: permicro@pec.it;
- web: <http://permicro.it/assistenza-clienti>

Reclami ricevuti nel 2023 per tipologia

Nel corso del 2023 sono stati registrati nell'apposito registro 33 reclami tutti riscontrati nei tempi di legge:

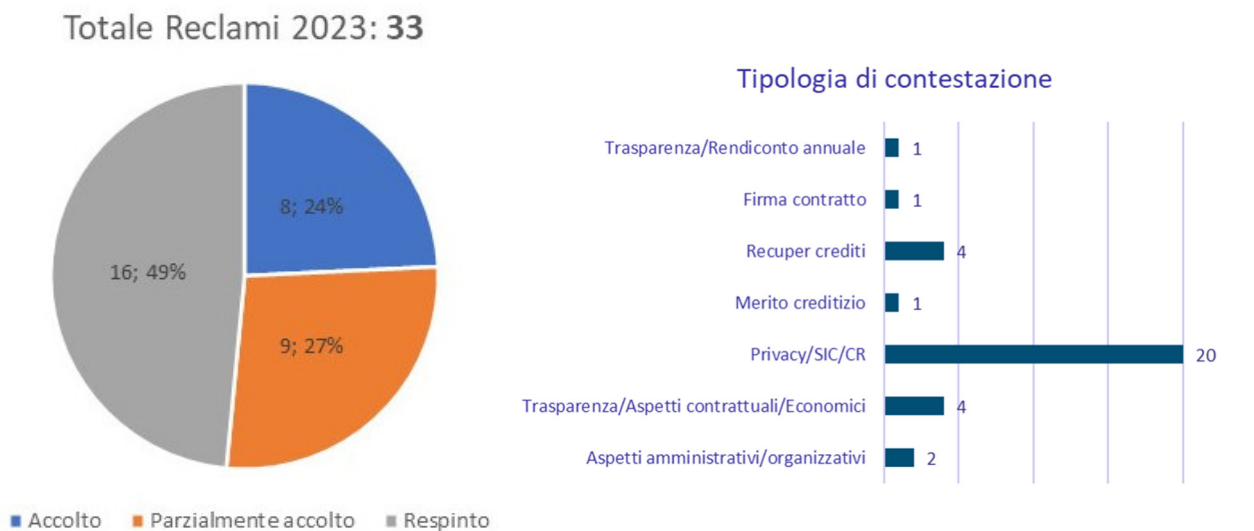
- otto (pari al 24%) sono stati giudicati accoglibili
- nove (pari al 27%) parzialmente accoglibili
- sedici (pari al 49%) sono stati giudicati infondati da parte della funzione di Compliance in accordo con il parere del Legale.

La maggior parte dei reclami (17 su 30) facevano riferimento a finanziamenti alle imprese, i rimanenti 13 a finanziamenti a privati.

PerMicro non ha ricevuto reclami relativi alle polizze assicurative che intermedia (a protezione dei crediti finanziati o decorrelate da esse).

Nel 2023 il numero dei reclami è rimasto in linea con l'anno precedente: nel 2022 erano stati 30. Il numero dei reclami è contenuto sia in termini assoluti sia in termini relativi se si confronta al numero dei clienti attivi di PerMicro pari a circa 10mila.

Dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio, solo 2 sono stati seguiti da ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario. L'Arbitro ha accolto uno dei due i ricorsi e PerMicro ha quindi adempiuto alle decisioni, l'altro è stato respinto.



In caso di reclamo formale PerMicro è tenuta, da disposizioni normative, a rispondere entro 60 giorni di calendario dalla ricezione se il reclamo è relativo a prodotti e servizi finanziari come i prestiti personali. Ciononostante PerMicro, proporzionalmente alla complessità e all'articolazione del reclamo stesso, si pone come obiettivo interno quello di rispondere non oltre i 30 giorni. In oltre la metà dei casi il cliente è stato riscontrato nell'arco della prima settimana dalla presentazione della contestazione.