

# Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

---

2021

---

PerMicro S.p.A.



---

# Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami nel 2021

Nel prestente rapporto sono esposte le principali evidenze relative alla gestione dei reclami, contestazioni, esposti e ricorsi ricevuti da PerMicro nel 2021 da parte della sua clientela.

Per reclamo o contestazione 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:

- le lamentele verbali;
- 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](mailto:contestazioni@permicro.it);
- PEC: [permicro@pec.it](mailto:permicro@pec.it);
- web: <http://permicro.it/assistenza-clienti>

## Reclami ricevuti nel 2021 per tipologia

Nel corso del 2021 la funzione incaricata ha registrato e gestito 30 reclami, tutti riscontrati nei tempi di legge. Due di questi sono stati giudicati accoglibili, gli altri 23 sono state giudicate, dopo attenta analisi, infondate dalla funzione Compliance in accordo con il parere legale. Nei restanti cinque casi si è riconosciuta una qualche ragione da parte del cliente.

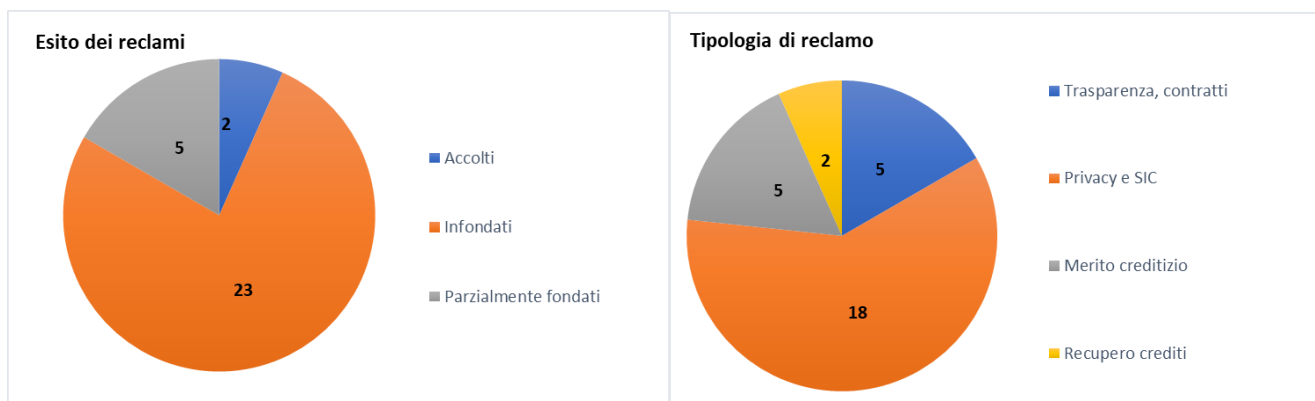
La maggior parte dei reclami (19 su 30) sono stati effettuati dai clienti-impresa, i rimanenti 11 dai clienti-famiglia.

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

Nel 2021 i reclami sono aumentati rispetto all'anno precedente: nel 2020 erano stati 21.

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.

Di questi trenta reclami, uno è stato seguito da un ricorso all'ABF parzialmente accolto dall'istituto e un altro da una causa legale vinta da PerMicro.



La principale motivazione di reclamo riguarda le segnalazioni ai Sistemi di Informazioni Creditizie o in Centrale Rischi di Banca d'Italia, in crescita rispetto allo scorso anno.

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 due terzi dei casi il cliente viene riscontrato nell'arco della prima settimana dalla presentazione della contestazione.