

Guida ai reclami di Sardaleasing S.p.a.

1. L'importanza dei Reclami in Sardaleasing S.p.A.

La sopravvivenza e il successo di ogni azienda dipendono dalla propria capacità di avere Clienti soddisfatti, e questo implica porre il Cliente al centro dei propri processi organizzativi.

Tutta la struttura operativa della Sardaleasing è quotidianamente impegnata ad assicurare ai propri Clienti e Soci un servizio di qualità per garantire la massima attenzione alle esigenze espresse dai medesimi, al fine di assicurarne la completa soddisfazione e rafforzarne il rapporto di fiducia.

Tenuto conto dell'elevato numero di operazioni che ogni giorno ci troviamo a realizzare è possibile che, nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative del Cliente possano essere disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di aver ricevuto un servizio non adeguato agli standard desiderati.

Diviene fondamentale, in queste circostanze, rafforzare il dialogo e la collaborazione tra l'Istituto ed il Cliente, per comprendere e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, invitandolo a recarsi presso la propria Filiale, per avere un chiarimento e tentare di trovare subito una soluzione.

2. Obiettivo della Guida

Per mantenere e consolidare la fiducia con i Clienti non è sufficiente porre in essere gli adempimenti previsti dalla normativa sulla trasparenza (informativa precontrattuale, documento di sintesi, fogli informativi, ecc.) ma occorre soprattutto assicurarsi che le relative disposizioni siano rispettate nella "sostanza" e nella quotidianità delle attività di commercializzazione dei prodotti e di relazione. "I Clienti insoddisfatti possono essere i migliori alleati se le informazioni che forniscono vengono utilizzate per individuare in quali aree è necessario intervenire" (A.Tarantola).

Per questo motivo è nostra intenzione fornire ai nostri Clienti indicazioni semplici e immediate sulle modalità con cui presentare reclamo, a seguito di eventuali problemi o disguidi sorti con la Sardaleasing.

3. Cosa può fare il Cliente se vuole reclamare?

1. La prima cosa che consigliamo di fare è stabilire un dialogo presso la Filiale con cui si intrattengono i rapporti, segnalando il motivo di insoddisfazione e cercando di trovare una soluzione. Il personale delle Filiali è il primo interlocutore, proprio in virtù della conoscenza e del rapporto fiduciario consolidato nel tempo.
2. Qualora non si ritenesse soddisfacente la soluzione prospettata e non dovesse essere possibile, per qualsiasi motivo, risolvere le divergenze sorte con la Sardaleasing, si potrà presentare un reclamo in forma scritta (consigliamo di scaricare il modulo dal sito internet della Sardaleasing nella sezione Reclami <http://www.bperleasing.it/yep-content/media/Modulo-reclami.pdf> o richiederlo in Filiale), attraverso una delle seguenti modalità:
 - Posta Ordinaria (meglio se raccomandata con ricevuta di ritorno)
indirizzata a:

Sardaleasing S.p.A.

Ufficio Reclami

Via IV Novembre n. 27 – 07100 Sassari (SS)

- Posta elettronica: reclami@sardaleasing.it
- Fax al numero: +39.079.289011
- con raccomandata a mano presso lo sportello ove ha effettuato l'operazione di leasing
- PEC: reclami.sardaleasing@pec.gruppobper.it

Il reclamo, di norma, deve presentare i seguenti contenuti:

- Dati identificativi del Cliente (se persona fisica: nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, domicilio; se persona giuridica: denominazione, partita iva, sede legale);
- Recapito telefonico al quale il Cliente può essere eventualmente contattato;
- Descrizione chiara del motivo di contestazione e del prodotto/servizio a cui il reclamo fa riferimento;
- Eventuale documentazione ritenuta utile a supporto dei fatti oggetto della contestazione.

4. Gestione del reclamo e Tempi di risposta

Pervenuto il reclamo all'attenzione dell'Ufficio Reclami, questo esamina la problematica ed avvia immediatamente l'attività di istruttoria. Per approfondire talune questioni, il predetto Ufficio potrà avere la necessità di richiedere ad altre strutture interne l'ulteriore documentazione di supporto ritenuta necessaria.

Dopo aver ricevuto la documentazione e le eventuali informazioni predispone una lettera di risposta al Cliente entro:

- **60 giorni** per contestazioni relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari;
- **un mese** se il reclamo verte in materia di privacy (es. cancellazione banche dati);
- **45 giorni** per i reclami aventi ad oggetto prodotti assicurativi.

5. Risposta al Cliente

La risposta inviata al Cliente verrà comunicata tramite PEC o lettera Raccomandata a/r che conterrà l'esito del reclamo:

- **il reclamo** è ritenuto **fondato** se si riconoscono le ragioni del Cliente, indicando le azioni che la Sardaleasing intende intraprendere ed i relativi tempi di attuazione;
- **il reclamo** è ritenuto **infondato** se non si riconoscono le ragioni del Cliente. In tal caso la Sardaleasing dovrà illustrare in modo chiaro ed esaustivo le motivazioni del rigetto, indicando le altre possibilità di risoluzione della controversia.

6. Risposta al reclamo che non soddisfa il Cliente

Nel caso il Cliente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo oppure non riceva risposta entro i termini di legge, potrà rivolgersi:

- per i **servizi finanziari**, all'Arbitro Bancario Finanziario per tentare di raggiungere un accordo consensuale e di reciproca soddisfazione;
- per reclami che hanno ad oggetto **prodotti e servizi in materia di intermediazione assicurativa**, all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS).

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

L'Arbitro Bancario Finanziario è un organismo indipendente e imparziale, istituito presso la Banca d'Italia e suddiviso in sette Collegi (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo), avente come finalità la risoluzione stragiudiziale delle controversie sollevate dai Clienti.

Prima di rivolgersi all'ABF, è necessario che il Cliente abbia già presentato un reclamo scritto all'Ufficio Reclami della Sardaleasing.

Se non riceve risposta nei termini definiti dalla legge o non è soddisfatto della risposta, il Cliente può presentare ricorso all'ABF.

CONDIZIONI PER RIVOLGERSI ALL'ABF

Ci si può rivolgere all'ABF:

1. se l'operazione o il comportamento contestato non è anteriore al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso;
2. quanto a richieste di una somma di denaro, se la cifra è pari o inferiore a 100.000 euro;
3. senza limiti di importo quando si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (es. se si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza);
4. se non sono trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo a Sardaleasing;
5. se non si è già sottoposta la controversia all'Autorità Giudiziaria oppure se si è in attesa di una decisione arbitrale o si è già intrapreso un tentativo di conciliazione.

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Segreteria Tecnica del Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano
Tel.: 02.724.242.46 - Fax: 02.724.244.72

Segreteria Tecnica del Collegio di Torino

Via Arsenale, 8 - 10121 Torino
Tel.: 011.551.85.90 - Fax: 011.551.85.72

Segreteria Tecnica del Collegio di Bologna

Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna
Tel.: 051.643.01.20 - Fax: 051.643.01.45

A CHI RIVOLGERSI

Segreteria Tecnica del Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma
Tel.: 06.4792.92.35 - Fax: 06.4792.94.208

Segreteria Tecnica del Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli
Tel.: 081.797.53.50 - Fax: 081.797.53.55

Segreteria Tecnica del Collegio di Bari

Corso Cavour, 4 - 70121 Bari
Tel.: 080.573.15.10 - Fax: 080.573.15.33

Segreteria Tecnica del Collegio di Palermo

Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo
Tel.: 091.607.43.10 - Fax: 091.607.42.65

La modulistica per presentare ricorso, le condizioni ed i costi del servizio sono reperibili sul sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it

ESITO DELLA PROCEDURA

La decisione viene resa dal Collegio entro 90 giorni dalla data in cui si considera completo il fascicolo del ricorso, ovvero a seguito della ricezione delle controdeduzioni, repliche e controrepliche, ovvero una volta che siano scaduti i termini per la relativa proposizione.

La decisione e le motivazioni che hanno spinto l'Organo a tale decisione vengono comunicate dalla Segreteria tecnica alle parti entro 90 giorni dalla pronuncia.

SPESE PER LE PARTI

La procedura è gratuita per i Clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro. Se il collegio accoglie, in tutto o in parte, il ricorso, la Sardaleasing dovrà rimborsare i 20 euro al Cliente e versare all'ABF 200 euro per contributo alle spese della procedura.

Sardaleasing, in caso di ricorso accolto in tutto o in parte, è tenuta ad adempiere alla decisione, per non incorrere in obblighi di pubblicità dell'inadempimento. Resta ferma la facoltà per il Cliente di ricorso all'Autorità Giudiziaria, ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento (es. organismi di mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario).

ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI (IVASS)

Per i reclami che hanno ad oggetto prodotti e servizi in materia di intermediazione assicurativa, il Cliente può rivolgersi **all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)**.

L'IVASS, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, è un ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico che opera per garantire l'adeguata protezione degli assicurati perseguendo la sana e prudente gestione delle imprese di assicurazione e riassicurazione e la loro trasparenza e correttezza nei confronti della clientela. L'Istituto persegue altresì la stabilità del sistema e dei mercati finanziari.

Prima di rivolgersi all'IVASS, è necessario che il Cliente abbia già presentato un reclamo scritto all'Ufficio reclami della Sardaleasing.

Se non riceve risposta nei termini definiti dalla legge, ossia 45 giorni dalla ricezione del reclamo, o non è soddisfatto della risposta, il Cliente può presentare reclamo all'IVASS; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito www.ivass.it (<http://www.ivass.it>).

Resta ferma la facoltà per il Cliente di ricorso all'Autorità Giudiziaria ovvero ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, come previsto dal Regolamento Isvap n. 24 del 19 maggio 2008 e dai provvedimenti successivi (es. organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it).

7. Procedimento di mediazione finalizzato alla conciliazione della controversia

Il Cliente ha, in ogni caso, facoltà di esperire un procedimento di mediazione finalizzato alla conciliazione, rivolgendosi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario, previa presentazione di reclamo alla Banca, come da precedente punto 6;
- ad uno degli organismi di mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario e l'Organismo di Mediazione della C.C.I.A.A. di Cagliari, anche in assenza di un preventivo reclamo.

Il Cliente ha facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria solo dopo che, intrapreso il procedimento di mediazione in una delle forme di cui sopra, la controversia non si sia risolta.

Il servizio di mediazione, offerto dagli organismi iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, è finalizzato alla **conciliazione di controversie in materia di servizi finanziari, senza alcun limite di importo**. E' un modo stragiudiziale per tentare di risolvere una controversia tra il Cliente e la Sardaleasing, affidando ad una terza parte indipendente (il Mediatore), il compito di agevolare in tempi brevi il raggiungimento di un accordo, tramite uno o più incontri diretti a facilitare il confronto ed a trovare la soluzione del problema.

Il Mediatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare torto o ragione ad una parte o all'altra.

L'accordo può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.

Come sopra evidenziato, tra gli organismi di mediazione rientrano:

- il Conciliatore Bancario Finanziario, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure, 54, il quale si avvale di mediatori indipendenti, presenti anche nella provincia e nella regione in cui ha sede la Saradleasing. Per maggiori informazioni, si invita alla consultazione del sito www.conciliatorebancario.it/conciliazione
- l'Organismo di Mediazione della C.C.I.A.A. di Cagliari, con sede in Cagliari, largo Carlo Felice n. 66. Il Regolamento dell'Organismo può essere consultato sul sito www.ca.camcom.gov.it, oppure chiesto all'intermediario.