



## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2010

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” (§ 3, sez. XI) prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della Finanziaria di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

L'attenzione alla *Customer Satisfaction* da sempre contraddistingue l'operato di questa Finanziaria che opera sul mercato della cessione del quinto e della delegazione di pagamento da 20 anni. Le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della finanziaria con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale di *Front Office* volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, costituita in seno alla Funzione Affari Legali e Societari che opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Finanziaria. Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente. Al Cliente reclamante viene sempre fornito riscontro scritto entro i termini di 30 giorni previsti dalla normativa di riferimento ed adeguatamente pubblicizzati dalla Finanziaria.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti alla Funzione Affari Legali della Finanziaria nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2010 e relativi ai contratti di cessione del quinto e delegazione di pagamento.

Ktesios S.p.A. ha ricevuto ed evaso alla data del 22 dicembre 2010 n. 192 Reclami pari allo 0,002% delle pratiche oggi presenti nel portafoglio gestito.

Dei 192 Reclami:

- *Per n. 47 Reclami, Ktesios ha accolto la richiesta avanzata dal cliente;*
- *Per n. 40 Reclami, Ktesios ha fornito i chiarimenti richiesti dal cliente;*
- *Per n. 93 Reclami, Ktesios ha respinto la richiesta del cliente fornendo una adeguata spiegazione;*
- *Per n. 12 Reclami, Ktesios ha fornito i chiarimenti ed è in attesa di riscontri da parte del cliente.*



Ricorsi presentati all'Arbitro Bancario e Finanziario al 28 dicembre 2010-12-28:

Risultano ad oggi 5 ricorsi di cui:

- n. 2 ricorsi, rigettati dal ABF in quanto infondati;
- n. 1 ricorso, accolto dal ABF per il quale Ktesios ha provveduto ad adempiere alla decisione del Collegio giudicante;
- n. 2 ricorsi, in attesa di decisione;

Da ultimo si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo alla Finanziaria da redigersi in forma scritta: mediante raccomandata a/r, fax o e-mail ai seguenti recapiti:

Ktesios S.p.A.  
Funzione Affari Legali e Societari  
Corso Vittorio Emanuele II, 154  
00186 – Roma  
Fax. 06.68.44.53.20  
[servizio.reclami@ktesios.it](mailto:servizio.reclami@ktesios.it)

La Funzione Affari Legali e Societari provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it). o consultare il sito della Finanziaria [www.Ktesios.it](http://www.Ktesios.it) nella sezione "Guida ABF"
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54 – 00186 ROMA, tel. 06.674821. Il modulo per presentare il ricorso è disponibile sul sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), nel quale si trovano tutte le ulteriori informazioni sul funzionamento di tale organismo.