Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

ANNO 2025

Banca d'Italia, con le disposizioni emanate il 29 luglio 2009 riguardanti la "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*", ha previsto la pubblicazione di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami contenente i relativi dati.

In INGENII SGR i reclami sono gestiti dall'Area Amministrazione, Organizzazione e IT il cui responsabile ha il compito di esaminare i reclami ricevuti dalla Società e, con il supporto delle Funzioni aziendali, approfondire gli aspetti operativi e giuridici segnalati dal cliente.

La Società comunica per iscritto al cliente le proprie determinazioni in relazione al reclamo entro un termine non superiore a 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso, e comunque nel rispetto previsto dalla normativa di riferimento *pro tempore* vigente.

Numero reclami ricevuti e suddivisione per macroaree

Nel corso del 2025 INGENII SGR ha registrato n. 2 reclami.
I reclami sono relativi alle seguenti macroaree:
- n. 1 reclamo relativo al finanziamento;
- n. 1 reclamo relativo a contestazione per segnalazioni in CRIF/SIC/Centrale Rischi.

Stato dei reclami

Accolti	0	0%
Respinti	2	100%
Pendenti a fine esercizio	0	0%

Tempi di risposta

Il tempo medio di evasione è stato di circa 44 giorni.

Analisi delle cause e azioni correttive attivate

I motivi che hanno generato le due contestazioni sono ascrivibili a (i) un malfunzionamento informatico e (ii) un errore procedurale.

Misure organizzative / procedurali adottate

Ingenii ha verificato l'assenza di malfunzionamenti informatici ed errori procedurali oggetto di contestazione.

Informazioni sui sistemi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR)

Nessun cliente ha fatto ricorso all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario).

Per presentare un reclamo scritto i clienti possono alternativamente utilizzare una delle seguenti modalità:

- Mezzo posta elettronica: scrivendo a reclami@ingeniisgr.com o ingeniisgrspa@pec.it;
- Mezzo posta ordinaria o raccomandata A/R: all'indirizzo INGENII SGR Via Pietro Mascagni 15 20122 Milano.