

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2019

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste per la nostra Società una grande rilevanza; una efficace ed efficiente gestione dei reclami può rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, inoltre i reclami possono costituire un elemento segnalatico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Nel corso del 2019, FinecoBank S.p.A. ha registrato n. 2.396 reclami provenienti dalla clientela, in diminuzione del 27,57 % rispetto ai n.3.308 pervenuti nel 2018.

Tale riduzione deriva dal minor numero di reclami ricevuti nell'area "finanziamenti e Mutui", ove si registra la sostanziale diminuzione delle contestazioni in materia di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio, riconducibile al fatto che Fineco ha cessato l'offerta di questa tipologia di finanziamenti a luglio 2008 e ai reclami riferiti ad operazioni della specie disposte in precedenza può ora venire opposta la prescrizione.

Ciò premesso, il maggior numero di reclami si concentra nell'area "Conti Correnti e Operazioni di Incasso e Pagamento" con il 42,95% del totale dei reclami; seguita dall'area "Finanziamenti e Mutui" con il 31,39% e dall'area "Servizi di Investimento ed Accessori" con il 22,08%. Infine nell'area "Altro" si registra il 3% del totale dei reclami.

FinecoBank S.p.A.

Piazza Durante 11, 20131 Milano
Numero verde 800 52 52 52
Da cellulare e estero 02 2899 2899
helpdesk@finecobank.com

FinecoBank S.p.A. - Sede legale 20131 Milano - P.zza Durante, 11
Direzione Generale - 42123 Reggio Emilia Via Rivoluzione d'Ottobre, 16
Capitale Sociale Euro 201.081.005,07, interamente sottoscritto e versato - Banca iscritta all'Albo delle Banche e Capogruppo del Gruppo Bancario FinecoBank - Albo dei Gruppi Bancari cod. 3015 - P.Iva 12962340159
Codice Fiscale e n. iscr. R.I. Milano-Monza-Brianza-Lodi 01392970404 - R.E.A. n. 1598155. Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela dei depositi.
PEC: finecobankspa.pec@actaliscertymail.it

Scomposizione reclami per macro area come da classificazione A.B.I.	Anno 2018	% su totale reclami 2018	Anno 2019	% su totale reclami 2019
C/C e operazioni incasso e pagamento	912	27,57%	1029	42,95%
Finanziamenti e Mutui	1708	51,63%	752	31,39%
Servizi Investimento ed Accessori	610	18,44%	529	22,08%
Altro ¹	78	2,36%	86	3,59%
Totali	3308	100,00%	2396	100,00%

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili ai seguenti ambiti:

- “esecuzione operazioni”;
- “applicazione delle condizioni”;
- “comunicazione e informazioni al cliente”.

Nello schema che segue è rappresentato l’esito dei reclami nell’anno 2019 e il raffronto con l’anno precedente

Dettaglio esito dei reclami	N. Reclami	% su totale reclami	N. Reclami	% su totale reclami
	Anno 2018		Anno 2019	
Accolti/parzialmente accolti ²	1.345	40,66%	1.188	49,58%
Non accolti ²	1.874	56,65%	955	39,86%
In istruttoria al 31 Dicembre 2019	89	2,69%	253	10,56%
Totali	3.308	100%	2.396	100%

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata a/r o per via telematica, indirizzato a:

FinecoBank S.p.A.
 Ufficio Reclami
 Piazza Durante, 11 – 20131 Milano

¹ Nella classificazione **A.B.I. (Associazione Bancaria Italiana)**, la causale “Altro” si riferisce a reclami inerenti a Polizze Assicurative Ramo Danni, Gestione del sito Internet ed Aspetti di carattere generale.

² Il dato relativo ai reclami “Accolti/parzialmente accolti” e “Non accolti” si riferisce ai soli reclami pervenuti nel corso dell’anno oggetto del rendiconto e al netto dei reclami pervenuti in replica.



B A N K

Tel. 800.525252 (da telefono fisso e dall'Italia) – +39 02.28992899 (da cellulare o dall'estero)

helpdesk@finecobank.com

finecobankspa.pec@actaliscertymail.it

La Banca deve rispondere entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento se il reclamo è relativo ai servizi di pagamento, entro 30 giorni se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, mutui, finanziamenti, etc.), entro 60 giorni se il reclamo è relativo a servizi di investimento o entro 45 giorni se il reclamo è relativo a prodotti assicurativi o finanziari-assicurativi.

In caso di insoddisfazione, prima di ricorrere al giudice, ci si può rivolgere a:

- per le controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari:

Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o chiamare il Customer Care della Banca ai numeri 800.525252 (da telefono fisso e dall'Italia) – +39 02.28992899 (da cellulare o dall'estero);

- per le controversie inerenti a servizi e attività di investimento:

Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.acf.consob.it oppure chiamare il Customer Care della Banca ai numeri 800.525252 (da telefono fisso e dall'Italia) – +39 02.28992899 (da cellulare o dall'estero);

- per le controversie inerenti l'intermediazione assicurativa:

IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito www.ivass.it; o altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it. Per le ipotesi di sottoscrizione di polizze abbinate a prodotti bancari il cliente potrà rivolgersi anche all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).