

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 2020

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 segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Nel corso del 2020, FinecoBank S.p.A. ha registrato n. 3.473 reclami, in aumento del 44,95% rispetto ai n. 2.396 reclami pervenuti nel 2019.

La principale area di contestazione si riferisce al rapporto di conto corrente, rientrante nella categoria "C/C e Operazioni di Incasso e Pagamento" in riferimento alla quale si sono registrati n. 1.764 reclami (pari al 50,79% del totale dei pervenuti), con un aumento del 71,43% rispetto al 2019 (n. 1.029). Tale incremento è dovuto al numero considerevole di reclami aventi ad oggetto, da un lato, la modifica unilaterale delle condizioni di conto corrente comunicata dalla Banca a fine novembre 2019, e, dall'altro, la mancata/tardiva estinzione dei rapporti conseguente il recesso esercitato dai clienti a seguito di tale modifica.

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 2019	% su totale reclami 2019	Anno 2020	% su totale reclami 2020
Finanziamenti e Mutui	752	31,39%	700	20,16%
C/C e operazioni incasso e pagamento	1029	42,95%	1764	50,79%
Servizi Investimento ed Accessori	529	22,08%	937	26,98%
ALTRO	86	3,59%	72	2,07%
Totali	2396	100,00%	3473	100,00%

[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.

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami nell'anno 2020 e il raffronto con l'anno precedente

Dettaglio gestione dei reclami	N. Reclami	% su totale reclami	N. Reclami	% su totale reclami
	Anno 2019		Anno 2020	
Accolti/parzialmente accolti[1]	1.188	49,58%	1.745	50,24%
Non accolti ²	955	39,86%	1.437	41,38%
In istruttoria al 31 Dicembre 2020	253	10,56%	291	8,38%
Totali	2.396	100%	3.473	100%



[1] 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.

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

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 60 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).