

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 2021

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 2021 FinecoBank ha ricevuto n. 2.742 reclami, in diminuzione del 21,05% rispetto ai n. 3.473 reclami pervenuti nel 2020.

La principale area di contestazione si riferisce alla categoria "C/C e Operazioni di Incasso e Pagamento" con riguardo alla quale si sono registrati n. 1.192 reclami (pari al 43,47% del totale dei pervenuti), con un decremento del 32,43% rispetto al 2020 (n. 1.764). Tale diminuzione trova la sua origine nell'eccezionale aumento dei reclami ricevuti nel 2020, per lo più aventi ad oggetto la modifica unilaterale delle condizioni di conto corrente comunicata dalla Banca a fine novembre 2019 (n. 212 reclami) e la mancata/tardiva estinzione dei rapporti conseguente il recesso esercitato dai clienti a seguito di tale modifica (n. 556 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 201.266.924,10, 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@actaliscertmail.it

Scomposizione reclami per macro area come da classificazione A.B.I.	Anno 2020		Anno 2021	
	N. Reclami	% su totale reclami	N. Reclami	% su totale reclami
Finanziamenti e Mutui	700	20,16%	588	21,44%
C/C e operazioni incasso e pagamento	1.764	50,79%	1.192	43,47%
Servizi Investimento ed Accessori	937	26,98%	708	25,82%
ALTRO [1]	72	2,07%	254	9,27%
Totali	3.473	100,00%	2.742	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 2021 e il raffronto con l'anno precedente.

Dettaglio gestione dei reclami	Anno 2020		Anno 2021	
	N. Reclami	% su totale reclami	N. Reclami	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti [2]	1.745	50,24%	1.433	52,24%
Non accolti [2]	1.437	41,38%	995	36,30%
In istruttoria al 31 Dicembre 2021	291	8,38%	314	11,45%
Totali	3.473	100%	2.742	100%

[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.

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 abbinata a prodotti bancari il cliente potrà rivolgersi anche all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).