



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 2022

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 2022 FinecoBank ha ricevuto n. 3.297 reclami, in aumento del 20,24% rispetto ai n. 2.742 reclami pervenuti nel 2021.

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. 1.424 reclami (pari al 43,19% del totale dei pervenuti), con un incremento del 19,46% rispetto al 2021 (n. 1.192). Tale aumento è principalmente riconducibile ad alcuni eventi che hanno comportato il blocco - e la successiva nuova emissione - di un numero considerevole di carte di pagamento, nonché da un errore operativo che ha interessato i saldi delle carte ricaricabili.

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@actaliscertymail.it

FinecoBank S.p.A. - Public

FinecoBank S.p.A. - Internal Use Only

Scomposizione reclami per macro area come da classificazione A.B.I.	Anno 2021		Anno 2022	
	N. Reclami	% su totale reclami	N. Reclami	% su totale reclami
Finanziamenti e Mutui	588	21,44%	538	16,32%
C/C e operazioni incasso e pagamento	1.192	43,47%	1.424	43,19%
Servizi Investimento ed Accessori	708	25,82%	780	23,66%
ALTRO	254	9,27%	555	16,83%
Totali	2.742	100,00%	3.297	100%

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami nell'anno 2022 e il raffronto con l'anno precedente.

Dettaglio gestione dei reclami	Anno 2021		Anno 2022	
	N. Reclami pervenuti	% su totale reclami	N. Reclami pervenuti	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti [2]	1.433	52,24%	1.761	53,41%
Non accolti [2]	995	36,30%	1.174	35,61%
In istruttoria al 31 Dicembre	314	11,45%	362	10,98%
Totali	2.742	100%	3.297	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

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 02.2899.2899 (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 all'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).