

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 2024

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 2024 FinecoBank ha ricevuto n. . 2.736 reclami (di seguito, i "Ricevuti"), in lieve diminuzione (circa il 18%) rispetto ai n. 3.328 pervenuti nel 2023.

La principale area di contestazione si riferisce alla categoria "C/C e Operazioni di Incasso e Pagamento" riguardo alla quale si sono registrati n. 1.417 reclami (pari al 52% dei Ricevuti), in aumento del 10,10% rispetto al 2023 (n. 1.287). Tale aumento è principalmente riconducibile contestazioni ricevute in seguito ad un incidente di natura tecnica che ha impattato sui bonifici ordinari disposti dalla clientela in data 18 marzo 2024 (n. 170) e al disconoscimento della titolarità di rapporti aperti a seguito di furto di identità (n. 46).

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 201.629.810,91, 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 2023		Anno 2024	
	N. Reclami	% su totale reclami	N. Reclami	% su totale reclami
Finanziamenti e Mutui	430	13%	452	6%
C/C e operazioni incasso e pagamento	1.287	39%	1.417	52%
Servizi Investimento ed Accessori	786	23%	695	25%
ALTRO	825	25%	172	17%
Totali	3.328	100%	2.736	100%

Il numero dei reclami aperti (ma non scaduti rispetto ai termini previsti) a fine periodo è pari a n. 302, in netta diminuzione rispetto al 2023 (n.339).

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami composti nell'anno 2024 e il raffronto con l'anno precedente.

Dettaglio gestione dei reclami	Anno 2023		Anno 2024	
	N. Reclami composti	% su totale reclami	N. Reclami composti	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti [2]	1.173	35%	1.054	38%
Non accolti [2]	2.178	65%	1.719	62%
Totali	3.351	100%	2.773	100%

[2] Il dato relativo ai reclami "Accolti/parzialmente accolti" e "Non accolti" si riferisce ai soli reclami composti 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 abbinate a prodotti bancari il cliente potrà rivolgersi anche all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).