

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 2018

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 2018, FinecoBank S.p.A. ha registrato n. 3308 reclami provenienti dalla clientela.

Il maggior numero di reclami riguarda l'area "Finanziamenti e Mutui" con il 51,63% del totale dei reclami, seguita dall'area "Conti Correnti e Operazioni di Incasso e Pagamento" con il 27,57% e dall'area "Servizi di Investimento ed Accessori" con il 18,44%. Infine nell'area "Altro" si registra il 2,36% del totale dei reclami.

Scomposizione reclami per macro area come da classificazione A.B.I.	Anno 2018	% su totale reclami 2018
Finanziamenti e Mutui	1708	51,63%
C/C e operazioni incasso e pagamento	912	27,57%
Servizi Investimento ed Accessori	610	18,44%
Altro ¹	78	2,36%
Totali	3308	100,00%

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

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

Nello schema che segue è rappresentato l’esito dei reclami nell’anno 2018.

Dettaglio gestione dei reclami Anno 2018	N. Reclami	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti ²	1.345	40,66%
Non accolti ²	1.874	56,65%
In istruttoria al 31 Dicembre 2018	89	2,69%
Totali	3.308	100%

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.



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 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:

- In caso di 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);

- in caso di 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).

- In caso di 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).