

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 2015

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 2015, FinecoBank S.p.A. ha registrato 4.494 reclami provenienti dalla clientela. Il maggior numero di reclami riguarda l'area "Finanziamenti e Mutui" con il 67% del totale dei reclami, seguita dall'area "Conti Correnti e Operazioni di Incasso e Pagamento" con il 19% e dall'area "Servizi di Investimento ed Accessori" con il 12%. Infine nell'area "Altro" si registra il 2% del totale dei reclami.

Scomposizione reclami per macro area come da classificazione A.B.I.	Anno 2015	% su totale reclami 2015
Finanziamenti e Mutui	3000	67%
C/C e operazioni incasso e pagamento	842	19%
Servizi Investimento ed Accessori	564	12%
Altro¹	88	2%
Totali	4.494	100%

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

- "applicazione delle condizioni";
- "esecuzione operazioni";

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.

- “comunicazione e informazioni al cliente”.

Nello schema che segue è rappresentato l’esito dei reclami nell’ anno 2015.

Dettaglio gestione dei reclami Anno 2015	N. Reclami	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti ²	2639	59%
Non accolti ²	1509	34%
In istruttoria al 31 Dicembre 2015	346	7%
Totali	4.494	100%

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@fineco.it

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti ...), o entro 90 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

In caso di insoddisfazione, prima di ricorrere al giudice, ci si può rivolgere a:

- 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);

- Conciliatore Bancario e Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.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).

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.