

**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 2016**

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 segnalatico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Nel corso del 2016, FinecoBank S.p.A. ha registrato 4.979 reclami provenienti dalla clientela.

Il maggior numero di reclami riguarda l'area "Finanziamenti e Mutui" con il 74% circa del totale dei reclami, seguita dall'area "Conti Correnti e Operazioni di Incasso e Pagamento" con il 13% circa e dall'area "Servizi di Investimento ed Accessori" con l'11% circa. Infine nell'area "Altro" si registra il 2% circa del totale dei 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. - Società appartenente al Gruppo Bancario UniCredit, iscritta all'Albo dei Gruppi bancari n° 020081  
Sede legale 20131 Milano - Piazza Durante, 11  
Direzione Generale 42123 Reggia Emilia Via Rivoluzione d'Ottobre, 85  
Capitale Sociale Euro 200.545.403,85 interamente sottoscritto e versato  
Cod. ABI 30765 - P.Iva 12962340159 - Codice Fiscale e n. iscr. R.I. Milano 01302970404 - R.E.A. n. 1598155  
Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi.  
FinecoBank è un marchio concesso in uso a FinecoBank S.p.A.

Scomposizione reclami per macro area come da classificazione A.B.I.	Anno 2015	% su totale reclami 2015
Finanziamenti e Mutui	3.703	74,37%
C/C e operazioni incasso e pagamento	622	12,49%
Servizi Investimento ed Accessori	544	10,93%
Altro <sup>1</sup>	110	2,21%
<b>Totali</b>	<b>4.979</b>	<b>100,00%</b>

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 2016.

Dettaglio gestione dei reclami Anno 2016	N. Reclami	% su totale reclami
<b>Accolti/parzialmente accolti<sup>2</sup></b>	3.087	62,00%
<b>Non accolti<sup>2</sup></b>	1.522	30,57%
<b>In istruttoria al 31 Dicembre 2016</b>	370	7,43%
<b>Totali</b>	<b>4.979</b>	<b>100,00%</b>

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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@fineco.it](mailto: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, etc.), o entro 60 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](http://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](http://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);
- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://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).