

Resoconto Annuo
sui reclami pervenuti all'interno della Società.

*Ai sensi della Disciplina sulla Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari;
correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.*

(Provvedimento della Banca d'Italia del 29 Luglio 2009, aggiornato al 06 Settembre 2017)

Anno 2017

Il 6 settembre 2017, la Banca d'Italia ha emanato l'ultima modifica al Provvedimento del 29 luglio 2009 riguardante la *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*, il quale prevede *“la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, o in mancanza, in altra forma adeguata, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati”* (Sezione XI, paragrafo 3).

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata Ufficio Reclami, nella persona del Dott. Alessandro Barosini, soggetto indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi.

Ciò in accordo e coerenza con le vigenti disposizioni in materia di conflitto di interesse.

L'efficace gestione del reclamo permette alla Finamca S.p.A., da un lato, di individuare le cause che hanno provocato il disagio al cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive, dall'altro di rilevare eventuali aree problematiche all'interno dell'operatività, nell'ambito della gestione del Rischio Operativo.

Le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte della Società, includono, in ogni caso: la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata.

Alla presentazione del reclamo si avvia un iter interno di valutazione del suddetto: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione delle linee correttive idonee a sviluppare il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente.

Al Cliente viene fornito un riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento: 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

Le risposte contengono:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che la Società si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione da parte del Responsabile, chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Con la presente pubblicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio preposto della Finamca S.p.A. nel periodo 1 gennaio 2017 – 31 dicembre 2017 relativi ad operazioni e servizi finanziari.

Nel corso del 2017 la clientela di Finamca S.p.A. non ha presentato alcun reclamo.

In conclusione, l'attività di gestione dei reclami del 2017 ha permesso alla Società di:

- non sostenere alcun esborso per la loro risoluzione;
- non ricevere alcuna richiesta di chiarimento dalle Autorità di Vigilanza;
- non rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) a seguito di inoltro di reclami da parte della propria clientela.

Data: 26/01/2018

FIRMA
(il Responsabile Reclami)

