

***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 15 Luglio 2015)*

***Anno 2016***

Il Provvedimento di Banca d'Italia del 15 luglio 2015 riguardante la "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" 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 Sig. Romano Minciarelli.

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.

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.

Con la presente pubblicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Finamca S.p.A. nel periodo 1 gennaio 2016 – 31 dicembre 2016 relativi ad operazioni e servizi finanziari.

Nel corso del 2016 la clientela di Finamca S.p.A. non ha presentato alcun reclamo.

In conclusione, l'attività di gestione dei reclami del 2016 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'ABF a seguito di inoltro di reclami da parte della propria clientela.

Data: 17/01/2017

FIRMA  
(il presidente dell'Ufficio Reclami)

