

Finamca SpA

***Resoconto
sull' attività di gestione dei reclami
Anno 2019***

Documento redatto 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 e successive modifiche, Sezione XI §3)

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 (e s.m.i.) riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" 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.

Finamca attribuisce particolare rilevanza alle istanze della clientela, in quanto la puntuale valutazione dei reclami consente di individuare le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso la Sede sociale e/o tramite il sito internet della Società. In particolare, il Cliente può presentare reclamo in forma scritta attraverso le seguenti modalità:

- A mezzo posta ordinaria o raccomandata A/R all'indirizzo:
Finamca Spa, Via Flaminia 357, 00196 Roma
- A mezzo fax al n° 063207885
- A mezzo posta elettronica all'indirizzo: reclami@finamca.it

La trattazione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, struttura separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi. L'Ufficio ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo entro 30 giorni relativamente ai servizi bancari e finanziari.

Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo la Società precisa modalità e tempi di risoluzione del problema segnalato, in caso contrario espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo segnalando al cliente la possibilità di presentare successivamente ricorso agli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

Nel corso dell'anno 2019 sono stati complessivamente registrati 2 nuovi reclami, tutti relativi ai servizi finanziari. Essi hanno trovato accoglimento senza oneri economici a carico della Società, essendosi dato seguito a segnalazioni di clienti motivate da disfunzioni organizzative.

I tempi medi di evasione si attestano in 8 giorni dalla data della ricezione dei reclami.

Data: 31/12/2019

FIRMA

(il Responsabile Reclami)

