



***Resoconto sull'attività di gestione dei reclami
Anno 2021***

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)*

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 della Dott.ssa Eleonora Pes, 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 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: Via Flaminia 357 - 00196 Roma;
- a mezzo fax al n° 063207885;
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo: reclami@finamca.it

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.

Con la presente pubblicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio preposto della Finamca S.p.A. nel periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021 relativi ad operazioni e servizi finanziari.

Nel corso del 2021 la clientela di Finamca S.p.A. non ha presentato alcun reclamo.

In conclusione, l'attività di gestione dei reclami del 2021 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.

31/12/2021

FIRMA

il Responsabile Reclami



