



***Resoconto sull'attività di gestione dei reclami***  
***Anno 2025***

*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 modificato il Provvedimento del 29 luglio 2009 riguardante la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", prevedendo "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 al Responsabile Reclami, nella persona della Dott.ssa Nicoletta Galiano, 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 e con le relative indicazioni fornite dalle Disposizioni di trasparenza in materia di reclami.

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. Inoltre, dette modalità sono esplicitate in apposita sezione del sito internet dedicata ai reclami.

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](mailto:reclami@finamca.it) ;
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo (PEC): [finamca@legalmail.it](mailto:finamca@legalmail.it) .

Il Responsabile dei Reclami ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo relativo ai servizi finanziari offerti dall'Intermediario, entro 60 giorni dalla sua ricezione.

Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo, la Società precisa al cliente le 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 al Responsabile preposto della Finamca S.p.A. nel periodo 1° gennaio 2025 – 31 dicembre 2025 relativi ad operazioni e servizi finanziari offerti dalla Società.

Nel corso del 2025 è stato registrato n. 1 reclamo ricevuto in data 04/12/2025. Lo stesso è stato respinto per la mancanza di fondatezza delle contestazioni descritte dal presentatore del reclamo stesso. Lo stesso è stato riscontrato in data 28/01/2026, entro il termine dei 60 giorni previsto da normativa.

In conclusione, l'attività di gestione dei reclami del 2025 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

31/12/2025

FIRMA

**Il Responsabile Reclami**

Dott.ssa Nicoletta Galiano

