



**BANCA FININT**

**BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE S.P.A.**

**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO RECLAMI  
SECONDO SEMESTRE 2019**

## **1. PREMESSA**

Il presente documento è predisposto al fine di informare il Consiglio di Amministrazione di Banca Finanziaria Internazionale S.p.A. (di seguito la “Banca”) in merito all’attività svolta dall’Ufficio Reclami nel secondo semestre 2019. In particolare, l’obiettivo è quello di effettuare un *reporting* relativamente a:

- i principali eventi accaduti nel periodo di riferimento;
- l’andamento dei reclami ricevuti nel periodo di riferimento;
- l’aggiornamento in merito ad eventuali reclami ricevuti nei periodi precedenti;
- l’evoluzione delle normative in tema di reclami;
- le proposte e i suggerimenti da parte del Responsabile dell’Ufficio in tema di gestione dei reclami.

## **2. PRINCIPALI EVENTI ACCADUTI NEL PRIMO SEMESTRE 2019**

### **2.1 Comunicazioni ad ABI e Consob**

Sono ancora pendenti i termini per le segnalazioni ABI e CONSOB dei dati relativi al secondo semestre 2019; la prima verrà effettuata nel corso dei prossimi giorni e comunque entro i termini previsti dalla normativa; la seconda sarà inviata come d’uso insieme alla relazione annuale della Funzione Compliance. Si ricorda che le segnalazioni sono dovute anche in caso di assenza di reclami.

## **3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL PRIMO SEMESTRE 2019**

Nel periodo di riferimento è stato ricevuto un nuovo reclamo risolto senza alcun seguito alla data attuale per la Banca.

In particolare, si è trattato di un reclamo derivante da un errore informatico attribuibile all’*outsourcer* informatico Cabel, il quale ha fatto pervenire, al soggetto (non cliente) che ha posto in essere il reclamo, un sollecito di pagamento riferito ad un finanziamento non stipulato con la Banca.

Non vi sono aggiornamenti da fornire in merito a reclami relativi a periodi precedenti.

## **4. PROPOSTE/SUGGERIMENTI DEL RESPONSABILE DELL’UFFICIO RECLAMI AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Alla data odierna non vi sono proposte né suggerimenti.

Conegliano, 25 marzo 2020

---

*Il Responsabile dell’Ufficio Reclami*  
*Avv. Maria Chiara Butturini*