



**BANCA FININT**

**Banca Finanziaria Internazionale S.p.A.**

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami**

**Anno 2015**

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2015

Le disposizioni della Banca d'Italia riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”<sup>1</sup> 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.

Il reclamo rappresenta sempre e comunque un punto di frizione con il cliente, e rende pertanto necessaria, indipendentemente dalle cause che lo hanno generato e dai suoi esiti, un'azione di tutela del rapporto che deve essere svolta, con l'ausilio delle strutture di rete e in particolare della filiale, che gestisce concretamente la posizione con il cliente.

La struttura addetta ai reclami, con la collaborazione delle filiali e di altri uffici centrali eventualmente interessati, deve chiarire le motivazioni delle lamentele e fornire risposte e/o interventi adeguati e solleciti, sviluppando così un processo di riavvicinamento tra Banca e cliente che, valorizzando le informazioni di cui un reclamo è portatore, migliori, laddove possibile, la relazione con il reclamante.

Tale attività deve essere svolta anche in un'ottica di generazione di benefici organizzativi per la Banca da tradurre in implementazioni, adozioni procedurali e/o di processi.

Nel corso del 2015 sono pervenuti n. **5 reclami** suddivisi tra n. **4 contestazioni sui servizi bancari e finanziari** (cosiddetti ABI) e n. **1 sui servizi di investimento e servizi accessori** (cosiddetti CONSOB) come più dettagliatamente riassunto nel prospetto sotto riportato.

---

<sup>1</sup> Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Provvedimento del Governatore di Banca d'Italia del 9 febbraio 2011, G.U. n° 38 – Suppl. Ord. N. 40 – del 16 febbraio 2011, che ha sostituito quello del 29/07/2009 avente ad oggetto “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”).

Banca Finint	2015	Peso %
<b>Carte di debito + Carte prepagate</b>	0	0%
<b>Conti correnti</b>	0	0%
<b>Assegni + effetti</b>	0	0%
<b>Mutui</b>	2	40%
<b>Altri servizi incassi e pagamento</b>	0	0%
<b>Aspetti generali</b>	0	0%
<b>Bonifici</b>	1	20%
<b>Servizi investimento e accessori</b>	1	20%
<b>Altro</b>	1	20%
<b>Totale reclami pervenuti</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Nella tabella che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nell'anno 2015:

Dettaglio gestione dei reclami pervenuti nell'anno 2015	Numero reclami	% su totale reclami
<b>Accolti/Parzialmente accolti</b>	3	60%
<b>Non accolti</b>	1	20%
<b>In istruttoria al 31.12.2015</b>	1	20%
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

La Banca osserva, nei rapporti con la clientela, le disposizioni di cui al Decreto Legislativo 1/9/1993 n° 385 (Testo Unico delle leggi bancarie e creditizie) nonché al Dlgs 27/01/2010 n° 11 (recepimento Direttiva Europea sui servizi di pagamento - PSD) e successive integrazioni, modificazioni e norme di attuazione ed è soggetta alla Vigilanza della Banca d'Italia.

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca secondo una delle seguenti modalità:

1. raccomandata a/r o lettera semplice indirizzata alla Banca;
2. e-mail al seguente indirizzo: [reclami@bancafinint.com](mailto:reclami@bancafinint.com) o [reclami@pec.bancafinint.com](mailto:reclami@pec.bancafinint.com)

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo per i reclami relativi ai servizi bancari ed entro il termine di 90 giorni per i reclami attinenti ai servizi di investimento.

Se il reclamante non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini suddetti può rivolgersi:

- per i reclami relativi ai servizi bancari, all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per il quale può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia o della Banca, ove è disponibile la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario, pubblicata anche sul sito internet della Banca stessa. Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5 del D.Lgs 04/03/2010 n. 28;

- per i reclami relativi ai servizi di investimento, può rivolgersi alla "Camera di Conciliazione e di Arbitrato" presso la Consob, per la quale può consultare il sito [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it) o all'Ombudsman-Giurì Bancario, presso il Conciliatore Bancario Finanziario, consultando il relativo sito internet. Il ricorso alla "Camera di Conciliazione e di Arbitrato" presso la Consob assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5 del DLgs 28/2010, mentre il ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario non assolve alla suddetta condizione di procedibilità;

- ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie quale ad esempio, il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie – ADR, consultando il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

Anche in assenza di formale reclamo alla Banca, l'art. 5 del D.Lgs. 28/2010 prevede che il Cliente che intenda esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente, assistito dall'avvocato, ad esperire il procedimento di mediazione di cui al citato art. 5 del D.Lgs. 28/2010, presso il Conciliatore Bancario Finanziario sopra indicato oppure presso un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria (Clausola in vigore dal 20 settembre 2013 – art. 84 del DL 69/2013 convertito dalla legge 98/2013).

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono contenute nell'apposita Guida "Arbitro Bancario Finanziario" a disposizione della clientela presso le Filiali della Banca e pubblicata anche sul sito internet della Banca stessa al link "Reclami".