

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2020

Finitalia presta costante e specifica attenzione, in ogni fase dell'attività svolta, alle esigenze dei Clienti per ricercare la loro più ampia soddisfazione.

Da sempre, l'attenzione e la tutela del Cliente rappresentano, patrimonio fondamentale della Società, anche in ottica di salvaguardia del proprio profilo reputazionale. Tutto il Personale è quindi tenuto a prestare la propria attività nel pieno rispetto delle normative dell'ordinamento giuridico ed interne di Finitalia.

In tale ambito, i reclami sono considerati segnali di primaria importanza in quanto essi rendono palese l'insoddisfazione del Cliente e, quindi, danno alla Società un'opportunità di chiarimento e riconciliazione, oltre a fornire spunti per migliorare i propri servizi.

A tal fine, Finitalia si è organizzata, anche attraverso l'adozione di idonee procedure, in modo tale da garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

L'Ufficio competente alla trattazione dei reclami è l'Ufficio Reclami.

Dopo aver raccolto e verificato la documentazione, acquisite le informazioni necessarie, l'Ufficio Reclami effettua le proprie valutazioni sul singolo caso e predispone una lettera di risposta al Cliente nel rispetto dei termini normativamente previsti: 30 giorni per reclami relativi a prodotti e servizi bancari (60 giorni per reclami presentati dal 1° ottobre 2020).

Di seguito viene riportato, conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", e successivi aggiornamenti, un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2020.

### Reclami totali pervenuti n. 127, di cui:

#### **Reclami in materia di servizi bancari: 127**

Aspetti organizzativi: 11

Rapporti con il personale: 3

Rapporti con i partner: 1

Merito creditizio: 4

Condizioni contrattuali ed economiche: 6

Aspetti contabili: 14

Trasparenza: 1

Trattamento dati (segnalazioni negative in banche dati private): 72

Altri reclami: 15

#### **Reclami complessivamente conclusi al 31/12/2020: 101**

#### **Reclami conclusi a favore del cliente (anche parzialmente accolti) al 31/12/2020: 71**

Finitalia S.p.A.

Sede Legale e Direzione Generale: viale Vincenzo Lancetti, 43 - 20158 Milano (Italia) - tel. +39 02 5188 7900 - fax +39 02 5188 7993 - finitalia@pec.finitaliaspa.it  
Capitale sociale i.v. Euro15.376.285,00 - Registro delle Imprese di Milano e C.F. 01495490151 - Società appartenente al GRUPPO IVA BPER BANCA Partita IVA nr. 03830780361 - Società unipersonale soggetta all'attività di direzione e coordinamento di BPER Banca S.p.A., iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari ex art. 106 TUB al n. 96, codice meccanografico 19328, facente parte del Gruppo bancario BPER Banca S.p.A., associata Assofin e ABI

[www.finitalia.it](http://www.finitalia.it)