



## RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2018

Il presente documento è redatto in conformità delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 Luglio 2009: "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modificazioni e integrazioni, che, alla Sezione XI "Requisiti Organizzativi", paragrafo 3. "Reclami" prevedono, tra l'altro: *"la pubblicazione annuale (...) di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati"*.

Il rendiconto, a cura del Responsabile dell'Ufficio Reclami della Finve S.p.A., è stato predisposto al fine di fornire una rendicontazione annuale sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti. Costituiscono oggetto della presente relazione i reclami scritti presentati dalla clientela alla Finve S.p.A., a prescindere dalla loro fondatezza o meno, che siano pervenuti nel corso dell'esercizio 2018.

Da un punto di vista operativo, i reclami sono stati trattati attraverso la predisposizione di una risposta scritta inviata al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricezione degli stessi, così come da normativa vigente.

I reclami pervenuti nel corso dell'anno 2018 sono sintetizzati nel seguente schema:

RECLAMI RICEVUTI	RECLAMI COMPOSTI	RECLAMI APERTI	RICORSO ALL'ABF
1	1	0	0

Nel caso in cui sorga una controversia tra il cliente e Finve S.p.A. relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, il cliente, prima di adire l'autorità giudiziaria, può presentare un reclamo, da inviare mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, fax oppure e-mail a FINVE S.p.A. - Ufficio Reclami – Via Trento 33 – 37026 Pescantina VR - (fax 045/6702382 - e-mail: [finve@finve.it](mailto:finve@finve.it)). Finve S.p.A. risponde entro 30 giorni. Se il cliente non è soddisfatto oppure non ha ricevuto risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure presso Finve S.p.A. ai recapiti sopra esposti.

Pescantina, 22/01/2019

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI