



RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2020

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 2020.

Da un punto di vista operativo, i reclami vengono 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 2020 sono sintetizzati nel seguente schema:

RECLAMI RICEVUTI	RECLAMI COMPOSTI	RECLAMI APERTI	RICORSO ALL'ABF
0	0	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). 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, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure presso Finve S.p.A. ai recapiti sopra esposti.

Pescantina, 20/01/2021

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI