



# Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

 **TIMFin**

By  Santander Consumer Bank

## Gestione dei reclami della clientela

**TIMFin S.p.A.** pone la massima attenzione al tema della gestione dei reclami in quanto una efficace ed efficiente gestione dei reclami permette di mantenere e sviluppare la relazione tra TIMFin e la propria clientela e consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive

### CANALI PER LA TRASMISSIONE DEI RECLAMI

#### I clienti possono avvalersi di varie modalità e canali per la trasmissione dei reclami:

- posta elettronica indirizzata a: [reclami@timfin.it](mailto:reclami@timfin.it)
- Posta elettronica certificata indirizzata a: [reclami.timfin@actaliscertymail.it](mailto:reclami.timfin@actaliscertymail.it)
- Fax al numero: **011 195 26 1963**
- Posta cartacea indirizzata a:

***TIMFin S.p.A. Ufficio Reclami  
Corso Massimo D'Azeglio, 33/E  
10126 Torino***

## Gestione dei reclami della clientela

La Banca d'Italia in data 12 agosto 2020, con atto di emanazione inerente le “**Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari**” ha dato applicazione alle modifiche della sezione XI, paragrafo 3 delle “Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” apportate con il Provvedimento della Banca d'Italia del 19 marzo 2019, aventi ad oggetto i tempi massimi di risposta da parte degli intermediari ai reclami della clientela

### TEMPISTICHE DI RISPOSTA RECLAMI

- ✓ **Reclami Ordinari: 60 giorni** di tempo dalla data di ricezione
- ✓ **Reclami in tema assicurativo : 45 giorni** di tempo dalla data di ricezione
- ✓ **Reclami in tema Privacy: 30 giorni** di tempo dalla data di ricezione
- ✓ **Reclami in tema PSD2** (servizi di pagamento): **15 giorni** di tempo dalla data di ricezione

*Qualora il cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro il cliente può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)*

## Dati sui reclami e sull'andamento operativo

Le Disposizioni di Banca d'Italia in materia di «*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*» 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.

### Dati sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2021



178

TOTALE RECLAMI RICEVUTI



21%

TASSO DI ACCOGLIMENTO DEI RECLAMI



27 giorni

TEMPO MEDIO DI GESTIONE DEI RECLAMI

Le cause di reclamo registrate nel corso dell'anno 2021 sono riconducibili alle seguenti fattispecie:

- |  |   |
|--|---|
| I. Rifiuto nella concessione del credito <b>(22,0%)</b>        | VIII. Attività di Recupero Crediti <b>(5,3%)</b>        |
| II. Protezione dei dati personali <b>(14,1%)</b>               | IX. Comportamenti scortesi o non conformi <b>(3,1%)</b> |
| III. Errori nei servizi resi alla clientela <b>(13,7%)</b>     | X. Spese, costi e commissioni applicate <b>(0,9%)</b>   |
| IV. Informativa contrattuale e pre-contrattuale <b>(11,0%)</b> | XI. Promozione e pubblicità <b>(0,4%)</b>               |
| V. Prodotto e servizio finanziato <b>(11,0%)</b>               | XII. Vendita di prodotti assicurativi <b>(0,4%)</b>     |
| VI. Ritardi nei servizi alla clientela <b>(9,3%)</b>           | XIII. Altre casistiche residuali <b>(0,4%)</b>          |
| VII. Frodi per disconoscimento <b>(8,4%)</b>                   |   |