



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
- Posta elettronica certificata indirizzata a: 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

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