



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022

 **TIMFin**

By  Santander Consumer Bank

Gestione dei reclami della clientela

TIMFin S.p.A. presta la massima attenzione allo sviluppo e al mantenimento della relazione con la propria clientela. In particolare, attraverso la gestione dei reclami TIMFin si impegna a individuare tempestivamente le cause che ne hanno provocato il disagio e ad 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'ABF 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 2022



953

TOTALE RECLAMI RICEVUTI



19%

TASSO DI ACCOGLIMENTO DEI RECLAMI



23,6
giorni

TEMPO MEDIO DI GESTIONE DEI RECLAMI

Le cause di reclamo registrate nel corso dell'anno 2022 sono riconducibili alle seguenti fattispecie:

- | | |
|---|--|
| I. Errori nei servizi resi alla clientela (18,6%) | VIII. Attività di Recupero Crediti (3,7%) |
| II. Informativa contrattuale e pre-contrattuale (17,6%) | IX. Spese, costi e commissioni applicate (1,4%) |
| III. Rifiuto del credito (14,1%) | X. Promozione e pubblicità (0,3%) |
| IV. Prodotto e servizio finanziato (14%) | XI. Comportamenti scortesi o non conformi (0,2%) |
| V. Frodi per disconoscimento (13,3%) | XII. Vendita di prodotti assicurativi (0,1%) |
| VI. Ritardi nei servizi alla clientela (8,2%) | XIII. Altre casistiche residuali (0,7%) |
| VII. Protezione dei dati personali (7,8%) | |