



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

Dipartimento Legal, Compliance & AML

2023

 **TIMFin**

By  Santander Consumer Bank

Rendiconto dei reclami ricevuti

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.

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 l'invio dei reclami

Il cliente ha a disposizione diverse alternative per **contattare TIMFin e sporgere reclamo**. Laddove non fosse soddisfatto o non abbia ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**.



Posta elettronica:
reclami@timfin.it



Posta elettronica certificata:
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**

Tempistica di gestione dei reclami

La Banca d'Italia disciplina i **tempi massimi di risposta** che gli intermediari finanziari sono tenuti a rispettare **nel fornire un riscontro ai reclami ricevuti**. TIMFin, dal canto suo, si impegna a dare una risposta esaustiva al cliente nel più breve tempo possibile. **Nel 2023**, mediamente, **TIMFin** ha impiegato **18 giorni per rispondere ai reclami ricevuti**.

60

Giorni

Reclami
ordinari

45

Giorni

Reclami in tema
assicurativo

30

Giorni

Reclami in
tema **privacy**

18

Giorni

Tempo medio di gestione **TIMFin**
(relativo ai reclami gestiti nel 2023)

Attività di gestione dei reclami nel 2023

Di seguito, sono riportati gli elementi salienti relativi alla gestione dei reclami nell'anno 2023. In particolare, si sottolinea come **solo nello 0,4% dei casi** di reclami respinti, la clientela abbia deciso di proporre **ricorso** innanzi all'**Arbitro Bancario e Finanziario**.

Andamento dei reclami 2023 su base mensile



1.175

Totale dei reclami **ricevuti**

22%

Tasso di **accoglimento**
(comprensivo dell'esito dei reclami ancora in gestione al 31/12/2023)

4

Totale dei **ricorsi ABF** ricevuti

0,4%

Tasso di **conversione** dei reclami respinti **in ricorsi ABF**

Cause alla base dei reclami nel 2023

Nel 2023, il **99,1%** dei reclami ricevuti risultano in relazione al prodotto **prestito finalizzato**. Le cause alla base dei reclami presentati dalla clientela sono riassunte a lato. La categoria «Altro» somma in sé le casistiche che, prese singolarmente, non raggiungono la soglia dell'1% rispetto al totale dei reclami ricevuti.

Confronto con i reclami ricevuti nel 2022

