



Spefin Finanziaria S.p.A.
Gruppo Finanziario Spefin Finanziaria

RELAZIONE RECLAMI 2020

Spefin Finanziaria S.p.A.

Via L. Magalotti 15, 00197 Roma – Tel: 06 9025001 – Fax: 06 90250099 – E-mail: info@spefin.it – Web: www.spefin.it
Cap. Soc. € 2.750.000,00 i.v. – N° Rea: RM-1139298 – C.F. e P. IVA 09095161007 – ABI 332809
Intermediario finanziario iscritto all'Albo unico di cui all'art. 106 del TUB con nr. iscrizione 190

Reclami

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti" e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativo al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Costituiscono oggetto della presente relazione i reclami scritti presentati dalla clientela alla SPEFIN, a prescindere dalla loro fondatezza, che siano pervenuti mediante lettera semplice o raccomandata, con o senza ricevuta di ritorno, oppure mediante fax o e-mail nel corso del 2020.

Dall'esame dei reclami ricevuti non sono emerse rilevanti carenze procedurali e/o organizzative. Le risposte ai reclami pervenuti sono state inviate entro 30 giorni dal ricevimento così come previsto dalla normativa per tempo vigente; termine ad oggi esteso a giorni 60, così come previsto dal provvedimento del 12 agosto 2020 della Banca d'Italia, con il quale ha emanato le nuove disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, con vigenza a decorrere dal 1° ottobre u.s..

Il numero complessivo dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2020 è stato pari a 90 e, rispetto all'anno 2019, vi è stata una riduzione pari al 19% e le motivazioni sottiacenti sono sintetizzate nella tabella di seguito riportata.

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO	N. Reclami	Cessioni	Deleghe
Rimborso commissioni estinzione anticipate	86	68	18
Usura su prestiti / finanziamenti	3	3	
Condizioni contrattuali applicazione	1	1	
Comunicazioni ed informazioni			

Spefin Finanziaria S.p.A.

Via L. Magalotti, 15 - 00197 Roma t 06 9025001 f 06 90250099 e info@spefin.it www.spefin.it

Cap. Soc. € 2.750.000,00 i.v. N° Rea RM-1139298 C.F. e P. IVA 09095161007 ABI 332809

Frodi e sostituzione di persona			
Trasparenza			
Altre motivazioni			
Totali reclami	90	72	18

Come agilmente evincibile, la voce che maggiormente rappresenta causa di eccezione, è quella inerente il rimborso delle spese e commissioni definite up front, sostenute dal cliente in sede di sottoscrizione del contratto.

Di seguito si riporta il prospetto di riepilogo relativo agli esiti dei reclami ricevuti nel corso del 2020.

Esiti	Definiti	In corso
Accolto	20	4
Non accolto	66	
Totali reclami	90	

Per quanto attiene poi la definizione dei reclami ricevuti nell'anno 2020, si è registrata una percentuale di accoglimento in linea con quella dell'anno precedente.