

RENDICONTO RECLAMI

2024

Torino, 06/03/2025



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 reso pubblico un **rendiconto sull'attività di gestione dei reclami** relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

TIMFin presta la **massima attenzione** allo sviluppo e al mantenimento della relazione con i suoi **clienti**

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**

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, il cliente **può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**



Posta elettronica
reclami@timfin.it



Posta elettronica certificata (PEC)
reclami.timfin@actaliscertymail.it



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



Fax
011 195 26 1963

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**

60

Giorni a disposizione per rispondere ad un **reclamo ordinario**

45

Giorni a disposizione per rispondere ad un **reclamo assicurativo**

30

Giorni a disposizione per rispondere ad un **reclamo privacy**

22

Giorni impiegati in **media** da **TIMFin** per rispondere ai reclami nel **2024**

A lato, sono riportati gli **elementi salienti** relativi alla **gestione dei reclami nell'anno 2024**

In particolare, si sottolinea come **solo nello 0,8% dei casi** di reclami respinti, **la clientela abbia deciso di proporre ricorso** innanzi all'**ABF**

1.130

Numero totale di **reclami ricevuti**

38%

Tasso di **accoglimento** dei reclami gestiti*

16

Numero totale dei **ricorsi ABF ricevuti**

0,8%

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

Le **motivazioni alla base dei reclami** presentati dalla clientela sono riassunte a lato

La categoria «Altro» assomma in sé le casistiche che, prese singolarmente, non raggiungono la soglia dell'1% rispetto al totale dei reclami ricevuti

