

Relazione sulla attività di gestione dei reclami ricevuti da Farbanca S.p.A. nel 2020

La presente Relazione contiene il rendiconto dell'anno 2020 sull'attività di gestione dei reclami di FarBanca S.p.A. (nel seguito "**Farbanca**" o la "**Banca**").

La Relazione è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca nella seduta del 04/03/2021 e pubblicata sul sito internet della Banca.

Si precisa che, per effetto dell'ingresso - a far data dal 27 novembre 2020 - di Farbanca nel Gruppo Banca Ifis, il Consiglio di Amministrazione di Farbanca ha deliberato in data 9 dicembre 2020, nell'ambito dell'accentramento di attività e funzioni presso la Capogruppo, **la nomina del nuovo Responsabile Reclami**, ovvero la dott.ssa Valentina Fausto, Responsabile Reclami di Banca Ifis.

La presente Relazione è redatta dal Responsabile Reclami incaricato fino al 9 dicembre 2020, ovvero il dott. Enrico Vanelli.

Per completezza informativa, si precisa che non risultano ricevuti reclami dal 9 dicembre 2020 al 31 dicembre 2020.

Reclami su prestazione Servizi di Investimento

Nel periodo di riferimento non è pervenuto alcun reclamo della specie.

Reclami Ordinari

- termine per il riscontro 30 giorni
- risultano pervenuti n. **7 reclami al 9/12/2020** (rispetto ai 6 reclami pervenuti nel 2019):
 - un reclamo è relativo ad addebito della commissione di istruttoria veloce su sconfinò;
 - un reclamo è relativo al blocco del conto corrente a seguito provvedimento dell'autorità giudiziaria;
 - un reclamo è relativo all'operatività sugli anticipi (scarico non tempestivo);
 - due reclami sono relativi alla mancata concessione di finanziamenti garantiti ai sensi delle disposizioni connesse all'emergenza pandemica;
 - un reclamo è relativo all'operatività su home banking;
 - un reclamo è relativo alla gestione dei rapporti di c/c ordinario, c/c anticipi e connessi finanziamenti.

I reclami sono chiusi; in relazione ai reclami nel corso del 2020 non sono avvenuti esborsi.

Bologna, 4 marzo 2021

Farbanca S.p.A.

