

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE
RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2023

In conformità a quanto previsto dalle Disposizioni emesse da Banca d'Italia il 29 luglio 2009 (*"Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*) e successive modifiche, viene pubblicato, con cadenza annuale, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami e dei ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, con indicazione dei relativi dati.

Di seguito sono illustrate le risultanze relative alle doglianze ricevute nell'anno 2023.

MOTIVO DEL RECLAMO	NUMERO
<i>Costi connessi all'estinzione anticipata</i>	207
<i>Rimborso premio assicurativo non goduto</i>	1
<i>Esercizio diritto recesso dal contratto di finanziamento</i>	1
TOTALE	209

I reclami pervenuti a We Finance nel corso del 2023 sono stati complessivamente pari a n. 209, la cui istruttoria ha determinato i seguenti esiti:

- n. 1 accolto;
- n. 3 parzialmente accolti;
- n. 190 respinti;
- n. 15 in istruttoria.

I tempi medi di evasione dei reclami pervenuti nel corso del 2023 sono risultati pari a 39 giorni.

La Società ha ricevuto n. 6 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, in materia di estinzione anticipata del finanziamento.

Le informazioni sulla procedura di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono presenti sul sito internet della Società nella sezione "Reclami" all'indirizzo <https://www.wefinancespa.it/reclami/>.

Nella stessa sezione è consultabile la Guida "ABF in parole semplici".