



IBM Italia Servizi Finanziari S.r.l.  
Circonvallazione Idroscalo  
20054 Segrate (MI)

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2021

### Introduzione

IBM ITALIA Servizi Finanziari S.r.l. considera “reclamo” ogni atto ricevuto in qualsiasi forma scritta nel quale viene evidenziato un comportamento, un’omissione o l’operato non in linea con le condizioni contrattuali o con le disposizioni di legge.

L’ufficio Reclami ha la responsabilità di assicurare la gestione attenta e puntuale delle segnalazioni ed il monitoraggio del rispetto delle tempificazioni delle risposte previste dalla normativa vigente.

### Aspetti Qualitativi

L’analisi condotta nel dettaglio sulle motivazioni che hanno portato la clientela a sottomettere un reclamo ha evidenziato che:

- il reclamo si è risolto a seguito delle spiegazioni che la società ha fornito al cliente
- il tempo di evasione del reclamo è stato di 7 giorni

I reclami devono essere indirizzati per raccomandata A/R al seguente indirizzo:

- **IBM ITALIA Servizi Finanziari S.r.l. Circonvallazione Idroscalo 20054 Segrate (Milano) all’attenzione del Sig. Simone Bertolotto**

o per via telematica al seguente indirizzo di posta elettronica:

- [simone\\_bertolotto@it.ibm.com](mailto:simone_bertolotto@it.ibm.com)
- 

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 60 giorni può rivolgersi all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF) come sistema alternativo, rispetto al ricorso al giudice ordinario, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che possono sorgere nei rapporti con l’intermediario. Per sapere come ricorrere all’Arbitro Bancario e Finanziario si può consultare il sito [www.arbitro-bancariofinanziario.it](http://www.arbitro-bancariofinanziario.it), rivolgersi alle Filiali della Banca d’Italia, oppure chiedere supporto all’intermediario.

Segrate, 31.12.2021

IBM Italia Servizi Finanziari S.r.l.  
Sede legale: Circonvallazione Idroscalo, 20054 Segrate (MI)  
Cap. Int. Versato Euro 60.000.000  
Reg. Imprese di Milano Monza Brianza Lodi:  
N. 08824510153  
Cod. Fisc. e Partita IVA N. 08824510153  
Albo Intermediari Finanziari ex art. 106 – N. 12  
Socio unico  
Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento di International Business Machines Corpora-