

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ESERCIZIO 2011

*(effettuato ai sensi delle disposizioni della Banca d'Italia del 9 febbraio 2011 (G.U. n.38/2011) riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")*

### Dati quantitativi

Nel periodo non sono pervenuti reclami dalla clientela (così come definita da Banca d'Italia nelle disposizioni riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" sopra citate).

Per quanto concerne l'individuazione dei clienti la GEST. IN. S.p.A. si è attenuta alla definizione del cliente data dalla normativa di Banca d'Italia che lo identifica in qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale avente ad oggetto la prestazione dei servizi bancari e finanziari; nelle operazioni di factoring si considera cliente il cedente ossia coloro che cedono i crediti, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento; sono dunque da considerare "clienti", i debitori con cui la nostra Società abbia convenuto un piano di rientro.

### Tipologia

Le principali motivazioni alla base dei reclami sono evidenziate nella seguente tabella:

Tipologia	nr. Reclami
Comunicazione ed informazione al cliente	0
Applicazione delle condizioni	0
Esecuzione operazioni e comportamento rete	0
Anatocismo	0
Segnalazione a centrale rischi	0
Comportamenti del personale	0
Altro <sup>1</sup>	0
<b>Totale complessivo</b>	<b>0</b>

### Esito dei reclami

Nel corso del 2011 la struttura preposta alla gestione (Funzione Reclami affidata a figura preposta Area Amministrativa assistita dal Servizio esterno di Assistenza Legale), come anticipato, non ha ricevuto alcun reclamo e, pertanto, nessuno reclamo ha avuto seguito avanti le strutture di conciliazione (Arbitro Bancario Finanziario, Conciliatore ecc.).

<sup>1</sup> In questa categoria residuale sono compresi i reclami che non rientrano nelle tipologie sopra enunciate