

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ESERCIZIO 2012

(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 ¹	0
Totale complessivo	0

Esito dei reclami

Nel corso del 2012 la struttura preposta alla ricezione e gestione dei reclami, come anticipato, non ha ricevuto alcun reclamo e, pertanto, nessuno reclamo ha avuto seguito davanti le strutture di conciliazione (Arbitro Bancario Finanziario, Conciliatore ecc.).

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