

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ESERCIZIO 2020

(effettuato ai sensi delle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")

In conformità con le Disposizioni previste da Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" viene considerato Reclamo ogni atto con cui si contesta in forma scritta un comportamento o un'omissione. La ricezione di un Reclamo impone alla Società di fornire adeguato e puntuale riscontro entro i termini previsti dalla Normativa vigente, pertanto non superiori a 60 giorni.

Nel periodo 01 gennaio – 31 dicembre 2020 sono pervenuti n. 3 Reclami dalla clientela.

Tipologia	nr. Reclami	Accolti	Non accolti
Applicazione delle condizioni	0	0	0
Comportamenti del personale	0	0	0
Comunicazione ed informazione al cliente	3	0	3
Anatocismo	0	0	0
Segnalazione a centrale rischi	0	0	0
Altro <sup>1</sup>	0	0	0
<b>Totale complessivo</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

L'analisi delle motivazioni riferite ai Reclami ricevuti dalla Società nel corso dell'esercizio 2020 è così classificata:

- **Comunicazione ed informazione al cliente:** le motivazioni poste alla base delle contestazioni ricevute riguardano obiezioni da parte dei Clienti relativamente al debito in essere e contestualmente anche l'operato di Gest.In. nel processo di notifica.

Tutti i suddetti Reclami non sono stati accolti in quanto da puntuali verifiche interne sulla corrispondenza tra la Società e i clienti debitori, e sui documenti del credito, non sono state riscontrate atti di violazione dei principi di liceità e correttezza nel comunicare le ragioni del credito né azioni lesive del principio di riservatezza a cui la Società pone da sempre elevata attenzione nel pieno rispetto delle linee guida del Garante Privacy. Si precisa, inoltre, che per due posizioni è stato raggiunto accordo bonario di saldo e stralcio con la chiusura del debito.

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