

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ESERCIZIO 2021

(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 2021 è pervenuto n. 1 Reclamo dalla clientela.

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

L'analisi delle motivazioni riferite al Reclamo ricevuto dalla Società nel corso dell'esercizio 2021 è così classificata:

- **Comportamenti del personale:** le motivazioni poste alla base della contestazione ricevuta riguardano la violazione della privacy e il comportamento scorretto nell'operato di Gest.In.

Il suddetto Reclamo non è stato accolto in quanto da puntuali verifiche interne sulla corrispondenza tra la Società ed il cliente debitore non sono stati riscontrati atti di violazione dei principi di liceità e correttezza 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 la posizione citata è stato raggiunto accordo bonario di saldo e stralcio con la chiusura del debito.

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