



## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2018

In conformità con le disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009, aggiornate con il Provvedimento del 19.03.2019, riguardanti la "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*" che prevedono la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, il presente documento fornisce le informazioni relative alla gestione dei reclami dell'anno 2018.

La Società, nell'ottica di ottemperare alle prescrizioni dettate dall'Autorità di Vigilanza, ha predisposto una opportuna Procedura di gestione dei reclami e ne ha affidato la gestione pratica all'Ufficio Reclami, situato all'interno dell'Area Affari Legali della Società.

Al ricevimento di un reclamo, le cui modalità di invio sono adeguatamente pubblicizzate sul sito della Società, l'Ufficio Reclami attiva una procedura di valutazione dello stesso al fine di valutarne la fondatezza e, laddove necessario, attua le opportune azioni correttive, oppure rigetta il reclamo fornendo le relative motivazioni. L'Ufficio fornisce risposta al reclamo in un arco temporale non superiore ai 30 giorni, come previsto dalla normativa. Il Registro dei Reclami viene regolarmente tenuto e aggiornato e contiene tutti gli elementi identificativi del Reclamo.

Nel corso del 2018 sono stati registrati in totale n. 2 reclami relativi a pratiche di cui è titolare la Società.

Entrambi i reclami ricevuti hanno avuto come oggetto problematiche e/o contestazioni inerenti la segnalazione in Centrale Rischi.

Al riguardo si riporta una tabella riepilogativa dei reclami pervenuti e dei relativi esiti.

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO
ACCOLTI	0
RIGETTATI	1
PARZIALMENTE ACCOLTI	1
<b>TOTALE RECLAMI</b>	<b>2</b>