



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PERVENUTI AL 31.12.2019

Redatto ai sensi delle disposizioni in materia di
"TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI"
(Disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 e successivi aggiornamenti).

Per conformità alle disposizioni in materia di "Trasparenza" dettate da Banca d'Italia, nel corso del 2019 è stato regolarmente tenuto il Registro dei Reclami, istituito fin dal settembre 2009.

Con riferimento all'attività di gestione dei reclami, si rileva che nel corso dell'esercizio 2019 sono pervenuti 4 reclami come risulta dai documenti contenuti nel "Registro sull'attività di gestione dei reclami" degli ultimi esercizi.

Si riporta di seguito l'esito dei reclami:

- n. 1 reclami ritenuti infondati
- n. 1 reclamo accolto in parte
- n. 2 reclamo accolto
- n. 0 reclamo transato con il cliente a seguito di domanda di mediazione

Si ritiene che il numero dei reclami storicamente pervenuti, anche in considerazione degli esercizi che precedono, sia estremamente modesto in rapporto al numero dei clienti acquisiti da CentroFidi e che quindi non emergano carenze organizzative o procedurali degne di nota.

Firenze, 21/01/2020

Marco Laghi

Responsabile della gestione dei Reclami