

CERVED MASTER SERVICES SpA

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2018

Il presente rendiconto è redatto in ottemperanza a quanto previsto dalle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, riguardanti la *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*.

La normativa sulla Trasparenza emanata da Banca d'Italia definisce reclamo ogni atto con cui un cliente, chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione.”

L'analisi ed il riscontro delle istanze presentate a Cerved Master Services sono demandati all'Ufficio Reclami, struttura istituita nell'ambito dell'area Corporate Operation. Si evidenzia preliminarmente che Cerved Master Services, in qualità di intermediario finanziario iscritto all'Albo ex art. 106 T.U.B. (c.d. Albo Unico), svolge l'attività di riscossione dei crediti ceduti e servizi di cassa e pagamento ai sensi dell'art. 2, commi 3, 6 e 6-bis della legge 30 aprile 1999, n. 130 in materia di cartolarizzazione dei crediti (c.d. servicing).

Nel corso dell'anno 2018, primo anno di operatività della società, i reclami ricevuti sono stati complessivamente 0 (zero) di competenza propria della Società. In considerazione della totale assenza dei reclami pervenuti nel corso dell'anno 2018 non viene esposta la tabella esplicativa dei volumi e la percentuale dei reclami fondati.

A fronte dei reclami evasi nel corso del 2018, il numero di reclami fondati è stato pari al 0% dei casi.

Le informazioni sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono presenti sul sito internet www.cervedmasterservices.com nella sezione “Reclami”.