

## Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2023

Il presente rendiconto è redatto in conformità delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia del 29 Luglio 2009 e successive modifiche, recanti "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari — Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", le quali alla Sezione XI "Requisiti organizzativi", paragrafo 3 "Reclami", prevedono — tra l'altro — la pubblicazione annuale, sul sito Internet di ciascun intermediario finanziario, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

È considerato "Reclamo" ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. e-mail, fax, lettera) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione, o più in generale l'operato dello stesso. Le modalità con cui il cliente può presentare il Reclamo sono indicate sul sito Internet della Società.

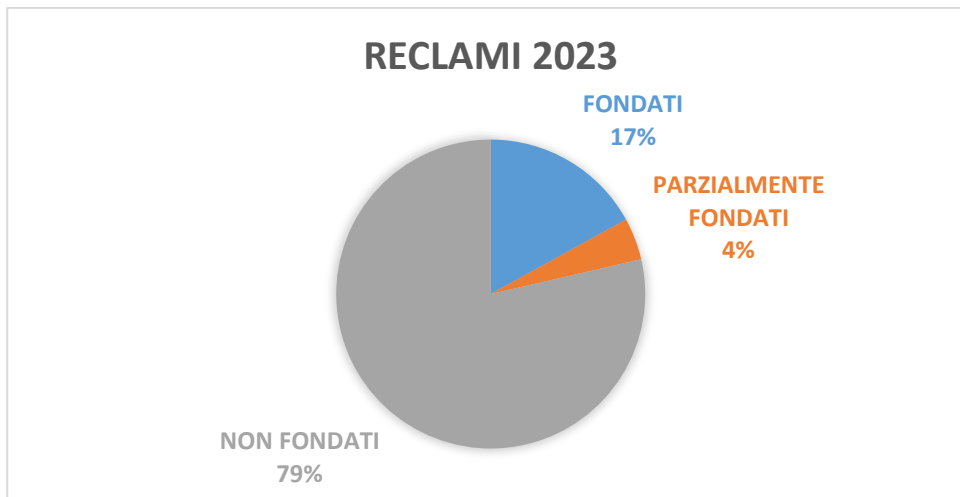
La Società, pur non erogando finanziamenti al pubblico, presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, espresse attraverso le comunicazioni sopra individuate: ciò non solo in virtù delle citate disposizioni normative, ma anche perché ritiene che un'efficace gestione dei reclami costituisca un importante elemento segnaletico delle aree di criticità sulle quali intervenire prontamente, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Un'efficace gestione dei Reclami rappresenta, inoltre, un'opportunità per rendere più proficuo il rapporto di fiducia con il Cliente, ristabilendo con lo stesso una relazione soddisfacente.

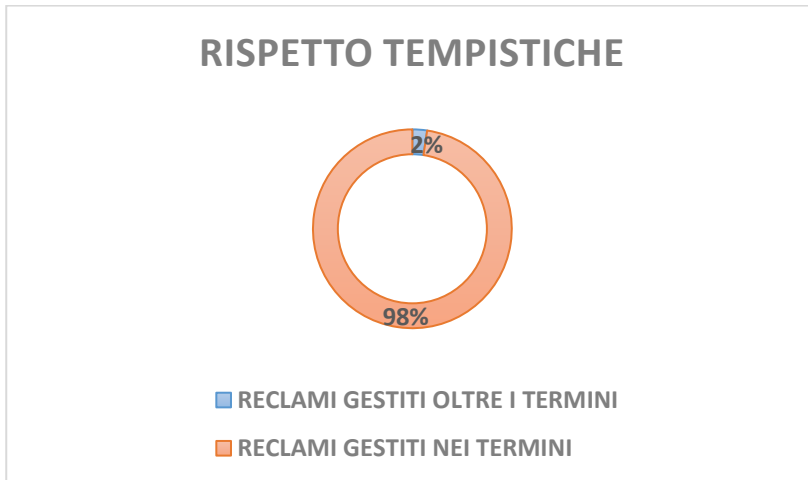
Sotto il profilo organizzativo la gestione dei reclami della clientela è demandata all'Ufficio Reclami in capo alla Funzione Compliance della Società.

I Reclami ricevuti nel periodo compreso tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2023 sono stati complessivamente n. 168, di cui:

- FONDATI: 27
- NON FONDATI: 125
- PARZIALMENTE FONDATI: 7
- IN ISTRUTTORIA: 9



La Società fornisce un pronto riscontro ai reclami che vengono trattati entro i termini previsti dalla normativa applicabile ed in conformità con le procedure aziendali in vigore:



I reclami sono ripartiti principalmente nelle seguenti categorie:

- Segnalazioni Banche Dati;
- Contestazione del credito;
- Contestazione della fideiussione
- Disconoscimento del rapporto;
- Ritardi

Si evidenzia, inoltre, che del totale di 168 reclami: 18 sono esposti ricevuti direttamente da CMS, di cui 4 sono stati erroneamente indirizzati all' Intermediario, 3 fondati, 8 non fondati e 3 parzialmente fondati.