

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2020

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 efficace 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.

Il Registro dei Reclami viene tenuto dalla Funzione Compliance, regolarmente aggiornato e contiene tutti gli elementi identificativi del Reclamo.

Si evidenzia che la Società svolge attività di gestione e recupero di crediti per conto di soggetti terzi; sempre per conto di soggetti terzi svolge altresì l'attività di Master Servicing.

I Reclami ricevuti dalla Società nel periodo compreso tra il 1 gennaio ed il 31 dicembre 2020 sono stati complessivamente n. 17, e tutti attinenti la pretesa creditoria e/o l'iscrizione nella Centrale Rischi tenuta dalla Banca d'Italia relativamente ai contratti di credito in titolarità del Veicolo di cartolarizzazione per il quale la Società svolge attività di *Servicer* ai sensi della legge 130/99.

La Società fornisce un pronto riscontro ai reclami che vengono trattati entro i termini previsti dalla normativa applicabile (entro al massimo 30 giorni dalla ricezione) ed in conformità con le procedure aziendali in vigore.

Si evidenzia innanzitutto che il numero di reclami complessivamente pervenuti rispetto al numero di posizioni in gestione è decisamente esiguo e che la maggioranza dei reclami è risultata infondata, in particolare, due, dei 17 reclami ricevuti sono risultati fondati.

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