

## GESTIONE ED ANDAMENTO DEI RECLAMI RELAZIONE PER L'ANNO 2019

Le disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari di Banca d'Italia, prevedono l'obbligo di rendicontare annualmente sull'andamento dei reclami presentati dalla clientela.

Con la presente Coopcredit fornisce evidenza dei reclami scritti presentati dalla clientela nel corso dell'anno 2019.

Da un punto di vista operativo, i reclami sono stati trattati attraverso la predisposizione di una risposta scritta inviata al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricezione degli stessi, così come prescritto dalla normativa vigente e dalla Relazione sui requisiti organizzativi del mediatore.

### Dettaglio dei reclami ricevuti

Nel corso dell'anno 2019 è pervenuto alla società di mediazione creditizia, da parte della clientela, n° 1 reclamo, il cui dettaglio è riassunto nella seguente tabella.

<b>RECLAMI RELATIVI ALL'ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA</b>				
<b>Cliente</b>	<b>Data presentazione</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Esito</b>	<b>Ricorso all'ABF</b>
<i>OMISSIS</i>	10.12.2019	Contestazione costi di mediazione	Non accolto	Pendente

La Funzione preposta alla gestione dei reclami di Coopcredit ha fornito puntuale riscontro ai reclami pervenuti, corredando le risposte delle relative argomentazioni di rigetto ed indicando i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa, a disposizione del cliente.

Roma, 13 febbraio 2020

Coopcredit