



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2019

Il presente documento è redatto in conformità alle disposizioni di Banca d'Italia del luglio 2009 (e successive integrazioni e modifiche) in tema di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, le quali prevedono che - annualmente - venga predisposto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Nel corso del 2019 la Fincentro Finance S.p.A. ha registrato n. 0 reclami formulati dalla clientela, classificati come di seguito indicato.

Reclami	N°
Pervenuti	0
Accolti	0
Respinti	0
Totali	0

Un'efficace procedura di gestione dei reclami contribuisce al mantenimento di un rapporto di fiducia con la Clientela, consente di identificare eventuali criticità relative al servizio di agenzia in attività finanziaria offerto e non di meno alla riduzione del contenzioso.

Il comportamento con la clientela, pertanto, è improntato a principi di trasparenza, diligenza, riservatezza ed imparzialità.

Il Cliente può presentare un reclamo scritto alla Fincentro Finance con le seguenti modalità:

- 1) inoltrarlo, tramite posta ordinaria indirizzata a: Fincentro Finance Spa Ufficio Reclami
Centro Direzionale Isola G7, 80143 – Napoli (Na)
- 2) inviarlo per posta elettronica ordinaria a: reclami@fincentrofinance.com
- 3) inviarlo a mezzo P.E.C. all'indirizzo: fincentrofinancespa@open.legalmail.it;

La Fincentro Finance Spa risponderà nei tempi più solleciti e comunque:

- entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo

In ogni caso la Fincentro Finance Spa precisa che qualora dovessero sorgere controversie nell'ambito del rapporto contrattuale instaurato, **il cliente non potrà ricorrere all'Arbitro bancario e finanziario (ABF) e ciò in ottemperanza della Comunicazione O.A.M. n° 27/2020 (https://www.organismo-am.it/documenti/Comunicazioni/Comunicazione_n_27_20.pdf)**