

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI  
PER IL PERIODO 1/01/2018 - 31/12/2018.**

L'Istituto per il Credito Sportivo è da sempre attento alle esigenze dei propri clienti prestando la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

È radicata a tutti i livelli organizzativi, infatti, la convinzione che non può esservi un'autentica crescita, effettiva e duratura, se i processi aziendali non pongono il cliente al centro della catena di creazione del valore. Tale attenzione, che ha il suo fondamento nel Codice Etico, trova espressione soprattutto nella relazione con il cliente, al fine di offrire sempre un prodotto o servizio adeguato alle sue necessità e preferenze.

Una pronta e attenta gestione dei reclami consente all'Istituto di individuare le cause del disagio per il cliente e porvi rimedio. A tal fine la collaborazione del cliente diviene essenziale per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, nell'ottica sia di consentire all'interessato la soddisfazione delle proprie esigenze, sia di porre in essere le attività opportune per migliorare i processi aziendali.

Responsabile dell'Ufficio Reclami è il Direttore Generale che si avvale per tale attività dell'"Ufficio Reclami" costituito presso l'unità operativa Contenzioso e Legale Crediti.

Di seguito viene riportato, conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2018.

| <b>RECLAMI ANNO 2018</b>                 | <b>PERVENUTI</b> | <b>FONDATI</b> | <b>EVASI</b> | <b>RISOLTI</b> |
|--|------------------|----------------|--------------|----------------|
| Esecuzione operazioni                    | 0                |                |              |                |
| Applicazione condizioni                  | 0                |                |              |                |
| Comunicazione e informazione al cliente  | 0                |                |              |                |
| Anatocismo                               | 0                |                |              |                |
| Condizioni                               | 0                |                |              |                |
| Merito del credito e simili              | 0                |                |              |                |
| Segnalazione a centrale rischi           | 1                | 1              | 1            | 1              |
| Aspetti organizzativi personale ed altro | 0                |                |              |                |
| <b>Totali</b>                            | <b>1</b>         | <b>1</b>       | <b>1</b>     | <b>1</b>       |