

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2018

In ottemperanza al disposto di cui al paragrafo 3, sezione XI del Provvedimento della Banca d'Italia del 19 marzo 2019 e successive modifiche in materia di *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*, si riporta di seguito uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2018, con la classificazione per motivo e per esito.

Nel corso del 2018 sono pervenuti, al competente Ufficio un totale di n. 13 (tredici) reclami.

Classificazione dei reclami per motivazione	
Motivo del Reclamo	Numero reclami
Contestazione operazioni al Punto di vendita	11
Contestazione operazioni on line	2
Classificazione dei reclami in base all'esito	
Esito	
Reclamo risolto totalmente a favore del cliente	9
Reclamo risolto parzialmente a favore del cliente	0
Reclamo non risolto a favore del cliente	4

Preme rilevare infine che, nel corso dell'anno 2018, è stato presentato un solo ricorso ai sistemi giudiziari di composizione delle controversie che si è risolto a favore della Società.

Sisal Group S.p.A.

Società con unico azionista soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Schumann Investments S.A.
Iscritta nell'Albo degli Istituti di Pagamento: codice 33500.1
Capitale sociale: euro 102.500.000,00 i.v. - R.E.A. n. 1820505 (C.C.I.A.A. di Milano)
Codice fiscale, partita IVA e n.ro di iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano – Sezione ordinaria: 05425630968
Sede legale: Via A. di Tocqueville n.13 - 20154 Milano - T.02.88681 – F.02.29000811 - sisalgroup@legalmail.it