



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2020
Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari di Banca d'Italia

Le “Disposizioni delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” e le “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” della Banca d'Italia prevedono che annualmente venga redatto un rendiconto sulla gestione dei reclami ricevuti dai Clienti.

Per l'intermediario finanziario i reclami rappresentano un momento di verifica sul corretto svolgimento dei rapporti con i propri Clienti, ed al tempo stesso, essi consentono di individuare in quali fasi si manifestano eventuali problematiche e criticità.

I reclami, dunque, forniscono all'intermediario finanziario un opportuno e quanto mai utile strumento di rilevazione delle aree di rischio presenti nel corso del rapporto con il Cliente, consentendo in tal modo di attuare degli interventi mirati al fine di garantire e preservare la stessa relazione con il Cliente.

La nostra Società ha da sempre prestato massima attenzione al compimento di tutte le azioni volte a garantire un corretto rapporto con i propri Clienti e, conseguentemente, ad arginare i rischi di natura operativa, reputazionale e legale.

Nella seguente tabella viene indicato in sintesi il numero dei reclami ricevuti nel 2020 dai Clienti di Claas Financial Services S.A.S.

Numero Reclami ricevuti nel 2020	5
Accolti/parzialmente accolti	0
Non accolti	3
In gestione al 31/12/2020	2

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,11% dei contratti in corso al 31/12/2020.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2020 è pari a 3.194.

Nel 2020, infine, non risulta sia stato formalizzato alcun ricorso innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario ed al 31/12/2020 nessun procedimento risultava pendente.

CLAAS FINANCIAL SERVICES S.A.S.

Sede Legale
12 Rue du Port
92000 Nanterre
France

Succursale di Milano
Piazza Lina Bo Bardi, 3
20124 MILANO Italia
Iscritta all'Albo delle Banche
RI Milano Monza Brianza Lodi
n. 05768580960
REA 1848277 – Codice ABI 3358.9
Capitale Sociale : Euro 44.624.768
C.F. e P.IVA 05768580960

Sede Operativa
Via Torino, 9/11
13100 VERCELLI
Italia
tel. 0161 298491
fax 0161 298494



Di seguito vengono riportate le principali motivazioni oggetto di reclamo per l'anno di esercizio in esame:

Contenuto / clausole contratto	1
Azioni recupero del credito	1
Contestazione su garanzia	1
Ritardo gestione	1
Mancato invio documentazione	1

CLAAS FINANCIAL SERVICES S.A.S.

Sede Legale
12 Rue du Port
92000 Nanterre
France

Succursale di Milano
Piazza Lina Bo Bardi, 3
20124 MILANO Italia
Iscritta all'Albo delle Banche
RI Milano Monza Brianza Lodi
n. 05768580960
REA 1848277 – Codice ABI 3358.9
Capitale Sociale : Euro 44.624.768
C.F. e P.IVA 05768580960

Sede Operativa
Via Torino, 9/11
13100 VERCELLI
Italia
tel. 0161 298491
fax 0161 298494

CLAAS
FINANCIAL
SERVICES



CLAAS FINANCIAL SERVICES S.A.S.

Sede Legale
12 Rue du Port
92000 Nanterre
France

Succursale di Milano
Piazza Lina Bo Bardi, 3
20124 MILANO Italia
Iscritta all'Albo delle Banche
RI Milano Monza Brianza Lodi
n. 05768580960
REA 1848277 – Codice ABI 3358.9
Capitale Sociale : Euro 44.624.768
C.F. e P.IVA 05768580960

Sede Operativa
Via Torino, 9/11
13100 VERCELLI
Italia
tel. 0161 298491
fax 0161 298494