

## RENDICONTO ANNUALE SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

Periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la “**Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti**”, come successivamente modificate e integrate, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

FairOne S.p.A. (la “Società”) ha l'obiettivo di migliorare continuamente il livello di soddisfazione della clientela nella massima trasparenza. A tal fine, la Società si adopera per:

- individuare e risolvere gli eventuali problemi o elementi di insoddisfazione manifestati dagli utenti dei propri servizi, in particolare mediante sistemi di feedback on-line e tramite il personale di cui la società si avvale per il contatto con il pubblico, prima che questi conducano alla formulazione di formali reclami;
- analizzare e gestire attentamente i reclami ricevuti, in modo da portare ad una rapida e soddisfacente risoluzione degli stessi, nonché ad eventuali affinamenti della propria operatività per perfezionare il servizio e/o la percezione degli utenti.

In tale contesto, nel periodo ricompreso tra l'1 gennaio 2021 e il 31 dicembre 2021 non sono pervenuti alla Società reclami.

Si ricorda che le indicazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo a FairOne S.p.A. sono riportate nell'apposito documento pubblicato sul sito della Società all'indirizzo <https://www.mutuisupermarket.it/informativa-trasparenza>.

La Società gestisce i reclami con tempestività, fornendo al reclamante un riscontro non oltre 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso.