

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI****CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento della Banca d'Italia del 20 Luglio 2009 e s.m.i.)

**Oggetto: Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2023**

CGN Fintech Srl è un Istituto di Pagamento autorizzato da Banca d'Italia per la prestazione dei servizi PIS (disposizione di ordini di pagamento) e AIS (informazione sui conti) e in quanto tale soggetto a una serie di obblighi, normativi ed informativi, tra cui rileva anche *“la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, o - in mancanza - in altra forma adeguata, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati”*, scopo del presente scritto.

CGN Fintech Srl presta una costante attenzione alle esigenze della clientela ed attribuisce la massima importanza all'analisi delle informazioni ricavabili dai reclami, analisi che viene effettuata con un approccio *risk based* al fine di mettere in evidenza l'esistenza di eventuali margini di miglioramento/malfunzionamento nei processi aziendali, nell'operatività delle risorse.

A tal fine CGN Fintech si è dotata di un Ufficio dedicato alla gestione dei reclami al quale, al fine di prevenire potenziali situazioni di conflitto d'interessi, è assicurata indipendenza rispetto alle altre strutture aziendali proprie dell'istituto di pagamento.

Le modalità con le quali un cliente può inviare un reclamo sono dettagliate nella documentazione contrattuale e nella specifica sezione denominata “Reclami” presente nel sito internet dell'ente, contenente tutte le informazioni necessarie; nello specifico è possibile presentare un reclamo alla Società attraverso uno dei seguenti canali:

- Posta ordinaria o raccomandata A/R: via Jacopo Linussio 1, Pordenone (PN) – 33170 c/o Servizi CGN Srl;
- Pec: [cgnfintech@cgn.legalmail.it](mailto:cgnfintech@cgn.legalmail.it);
- Mail: [reclami@cgn.it](mailto:reclami@cgn.it).

Nel corso del 2023 non è stato ricevuto alcun reclamo da parte di CGN Fintech e ciò è indice del gradimento da parte dei clienti di questa per il funzionamento dei servizi offerti, nonché della bontà delle procedure utilizzate nell'erogazione degli stessi.

**CGN FINTECH SRL**

Via Pietro Bassani, 4 - 33170 Pordenone (PN)

[www.cgnfintech.it](http://www.cgnfintech.it) [fintech@cgn.it](mailto:fintech@cgn.it)

Cap. Soc. Euro 1.833.334 I.V. - P.IVA, CF e Iscr. Reg. Imp. UD-PN 01875790931 R.E.A. 354970

Iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento di Banca d'Italia - Codice 18136.2

Attività autorizzate: Servizi di Pagamento ex art. 1, comma 2, lett. h-septies. 1) n. 7 e 8 del Testo Unico Bancario