

Conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle “Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”, viene pubblicato annualmente sul sito internet dell’intermediario il rendiconto sull’attività di gestione dei reclami.

## RENDICONTO ANNUALE SULL’ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2018 -

RECLAMI TRATTATI: Dati di sintesi dei reclami trattati dal 01 gennaio 2018 al 31 dicembre 2018

Tempi medi di risposta: 9 giorni

MACRO AREA	DEFINIZIONE DEL RECLAMO	2018
<b>Aspetti Amministrativi/Organizzativi</b>	Reclami su inconvenienti, ritardi e contestazioni di vario genere	<b>253</b>
<b>Privacy/SIC/CR</b>	Reclami su Segnalazioni presso i SIC o per divulgazione di dati personali per fini commerciali	<b>85</b>
<b>Trasparenza/Aspetti Contrattuali/Economici</b>	Reclami su problemi causati da informazioni ritenute scarse o inadeguate	<b>57</b>
<b>Recupero Crediti</b>	Reclami su comportamenti di recupero ritenuti non conformi	<b>28</b>
<b>Merito Creditizio</b>	Reclami sulla valutazione, con esito negativo, del merito creditizio del cliente	<b>10</b>
<b>Prodotti/Servizi Accessori</b>	Reclami sulle condizioni o modalità di gestione dei prodotti/servizi accessori connessi al contratto di finanziamento	<b>9</b>
<b>Frode/Disconoscimento di titolarità</b>	Reclami su operazioni fraudolente o disconoscimenti di titolarità pervenuti dal soggetto frodato (non vanno considerate le frodi scoperte dall’intermediario stesso o da terzi)	<b>9</b>
<b>Reclamo Misto</b>	Contestazione contenente aspetti rilevanti sia per i prodotti finanziari che accessori	<b>4</b>
		<b>TOT</b>
		<b>455</b>