

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