

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 2019 -**

RECLAMI TRATTATI: Dati di sintesi dei reclami trattati dal 01 gennaio 2019 al 31 dicembre 2019

Tempi medi di risposta: 8 giorni

<b>MACRO AREA</b>	<b>DEFINIZIONE DEL RECLAMO</b>	<b>2019</b>
<b>Aspetti Amministrativi/Organizzativi</b>	Reclami su inconvenienti, ritardi e contestazioni di vario genere	<b>134</b>
<b>Privacy/SIC/CR</b>	Reclami su Segnalazioni presso i SIC o per divulgazione di dati personali per fini commerciali	<b>58</b>
<b>Trasparenza/Aspetti Contrattuali/Economici</b>	Reclami su problemi causati da informazioni ritenute scarse o inadeguate	<b>28</b>
<b>Recupero Crediti</b>	Reclami su comportamenti di recupero ritenuti non conformi	<b>21</b>
<b>Merito Creditizio</b>	Reclami sulla valutazione, con esito negativo, del merito creditizio del cliente	<b>7</b>
<b>Prodotti/Servizi Accessori</b>	Reclami sulle condizioni o modalità di gestione dei prodotti/servizi accessori connessi al contratto di finanziamento	<b>6</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>2</b>
<b>Reclamo Misto</b>	Contestazione contenente aspetti rilevanti sia per i prodotti finanziari che accessori	<b>2</b>
		<b>TOT</b>
		<b>258</b>