

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.

V.31012016

RENDICONTO ANNUALE SULL’ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2016 -

RECLAMI TRATTATI: Dati di sintesi dei reclami trattati dal 01 gennaio 2016 al 31 dicembre 2016

MACRO AREA	DEFINIZIONE DEL RECLAMO	2016	2015
Merito Creditizio	Reclami sulla valutazione, con esito negativo, del merito creditizio del cliente	5	1
Prodotti /Servizi Accessori	Reclami sulle condizioni o modalità di gestione dei prodotti/servizi accessori connessi al contratto di finanziamento	11	1
Aspetti Amministrativi/Organizzativi	Reclami su inconvenienti, ritardi e contestazioni di vario genere	15	12
Trasparenza/Aspetti Contrattuali/Economici	Reclami su problemi causati da informazioni ritenute scarse o inadeguate	29	10
Privacy/SIC/CR	Reclami su Segnalazioni presso i SIC o per divulgazione di dati personali per fini commerciali	17	8
Recupero Crediti	Reclami su comportamenti di recupero ritenuti non conformi	8	2
Reclamo Misto	Contestazione contenente aspetti rilevanti sia per i prodotti finanziari che accessori	1	1
Frode/Disconoscimento di titolarità	Reclami su operazioni fraudolente o disconoscimenti di titolarità pervenuti dal soggetto frodato	1	0
		TOT	
		87	35