

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 2020 -

RECLAMI TRATTATI: Dati di sintesi dei reclami trattati dal 01 gennaio 2020 al 31 dicembre 2020

Tempi medi di risposta: 14,96 giorni

MACRO AREA	DEFINIZIONE DEL RECLAMO	Accolti	Parzialmente Accolti	Non Accolti	Totali
Aspetti Amministrativi/Organizzativi	Reclami su inconvenienti, ritardi e contestazioni di vario genere	37	3	131	171
Privacy/SIC/CR	Reclami su Segnalazioni presso i SIC o per divulgazione di dati personali per fini commerciali	29	1	32	62
Trasparenza/Aspetti Contrattuali/Economici	Reclami su problemi causati da informazioni ritenute scarse o inadeguate	0	1	15	16
Recupero Crediti	Reclami su comportamenti di recupero ritenuti non conformi	4	2	29	35
Merito Creditizio	Reclami sulla valutazione, con esito negativo, del merito creditizio del cliente	0	0	15	15
Prodotti/Servizi Accessori	Reclami sulle condizioni o modalità di gestione dei prodotti/servizi accessori connessi al contratto di finanziamento	1	0	10	11
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)	2	0	1	3
Reclamo Misto	Contestazione contenente aspetti rilevanti sia per i prodotti finanziari che accessori	0	0	1	1
					TOT
		73	7	234	314