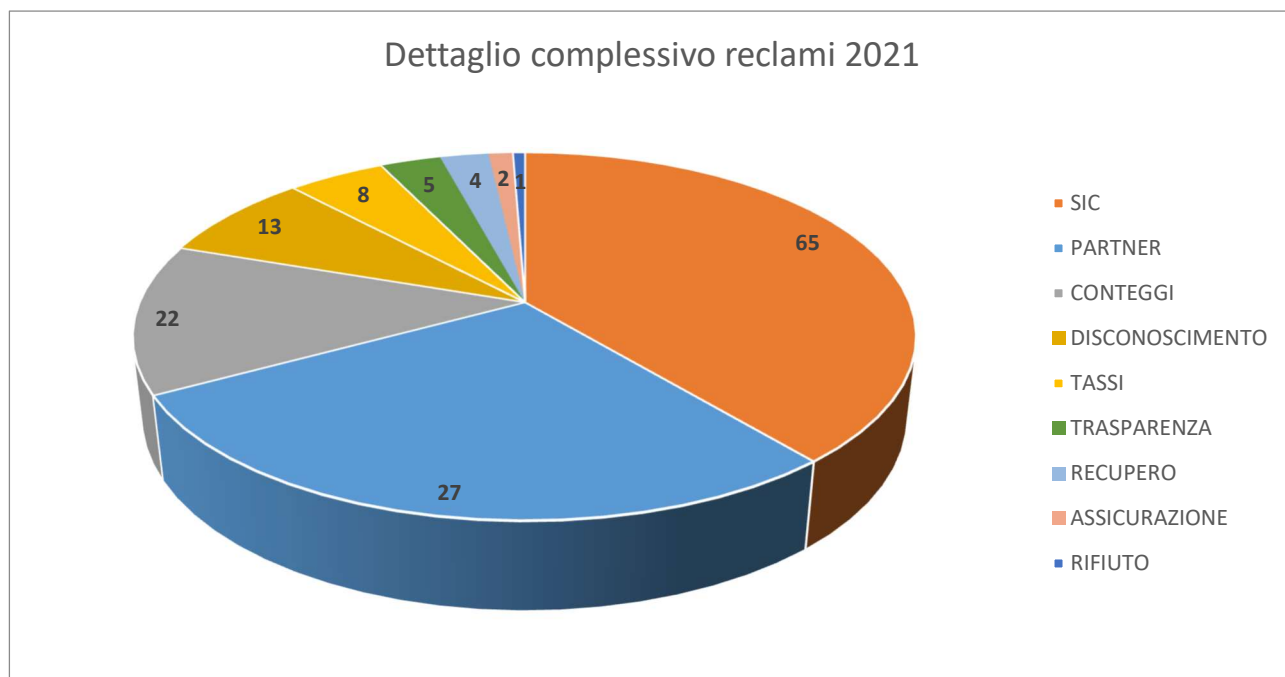
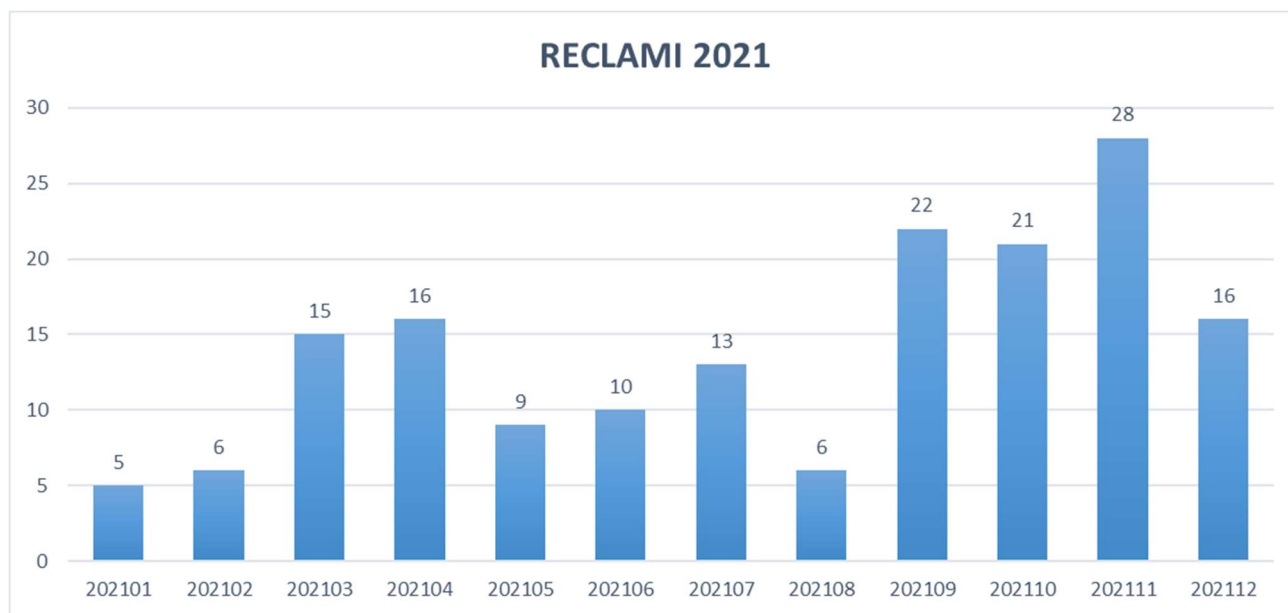


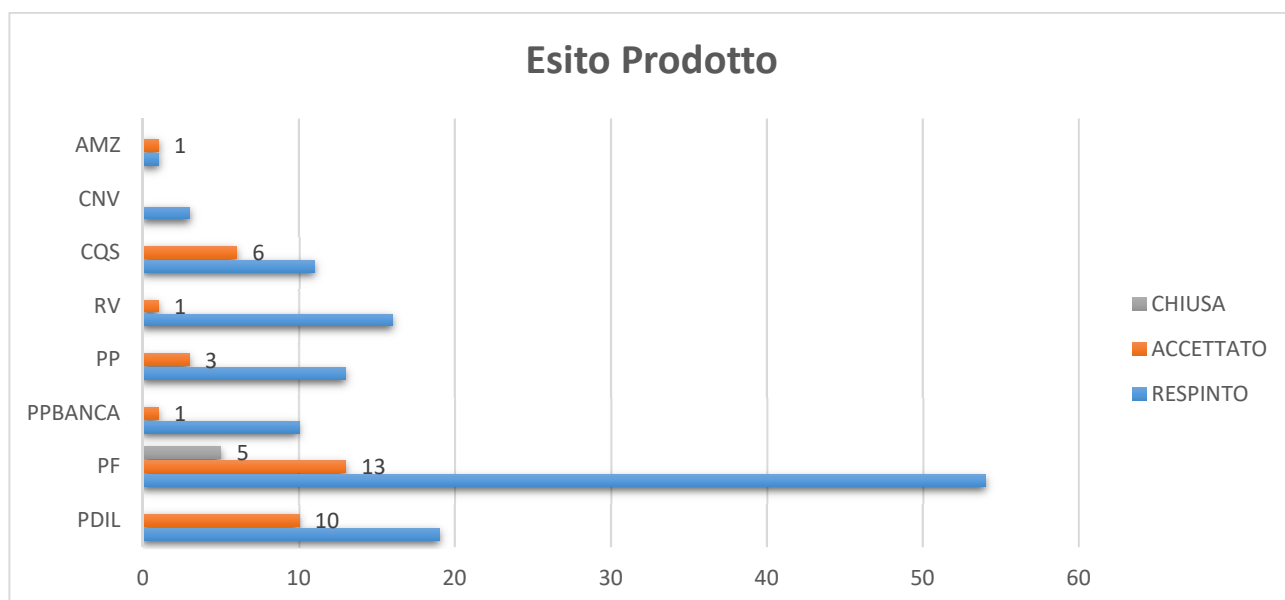
## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2021

In conformità alle disposizioni di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” emesse da Banca d'Italia, si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti a Cofidis S.p.A. dal 1° Gennaio al 31 Dicembre 2021.

### Totale reclami ricevuti anno 2021: n. 167



MACROAREA	CLASSIFICAZIONE	DEFINIZIONE	N° RECLAMI	% RECLAMI / TOT.
COMPLIANCE	PRIVACY – DISCONOSCIMENTO	Reclami inerenti la violazione della privacy – disconoscimento	13	8%
	TRASPARENZA	Reclami inerenti la mancata consegna della documentazione informativa precontrattuale	5	3%
	ASSICURAZIONE	Reclami inerenti l'attività assicurativa	2	1%
	TASSI	Reclami inerenti l'applicazione di tassi d'interesse superiori al tasso soglia o capitalizzazione	8	5%
	SISTEMI DI INFORMAZIONE CREDITIZIA (SIC)	Reclami con richiesta di inserimento - cancellazione dati personali dai SIC	65	39%
QUALITÀ / SERVIZIO	INADEMPIMENTO PARTNER	Reclami inerenti i beni/servizi e/o le attività svolte dai partner Cofidis	47	28%
	ATTIVITÀ RECUPERO	Reclami inerenti le modalità di contatto finalizzato al recupero del credito	4	2%
	MERITO CREDITIZIO	Reclami inerenti il diniego ricevuto	1	1%
OPERATIVITÀ	CONTEGGI E SALDO	Reclami riconducibili a questioni di natura contabile	22	13%



Il tempo medio di gestione dei reclami è pari a n. 7 giorni, a fronte di un termine massimo perentorio normativo di n. 60 giorni, decorrenti dalla ricezione del reclamo. Il tasso di accoglimento dei reclami è pari al 21%, n. 35 reclami accettati.