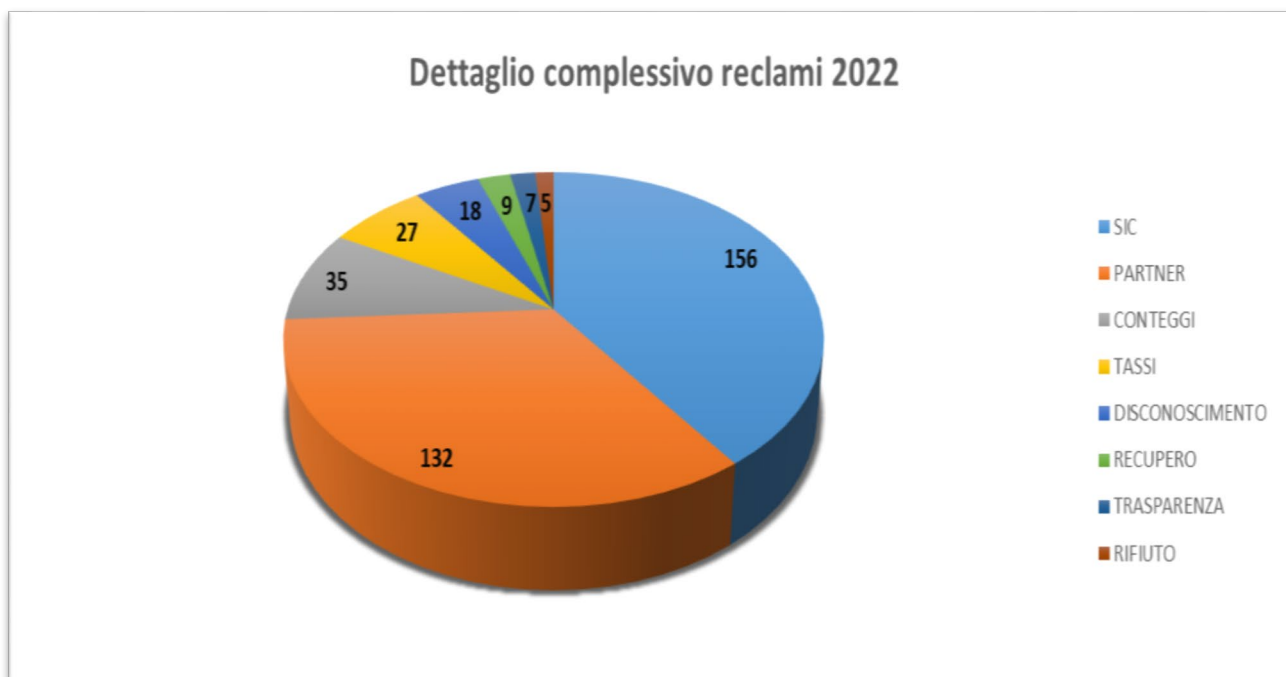
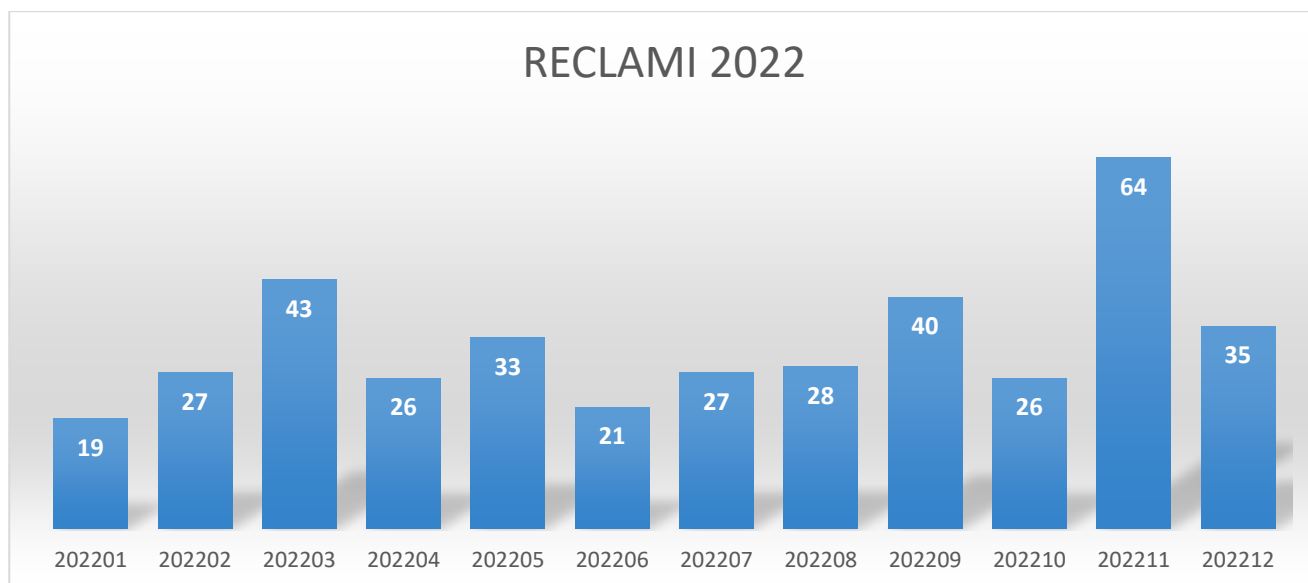


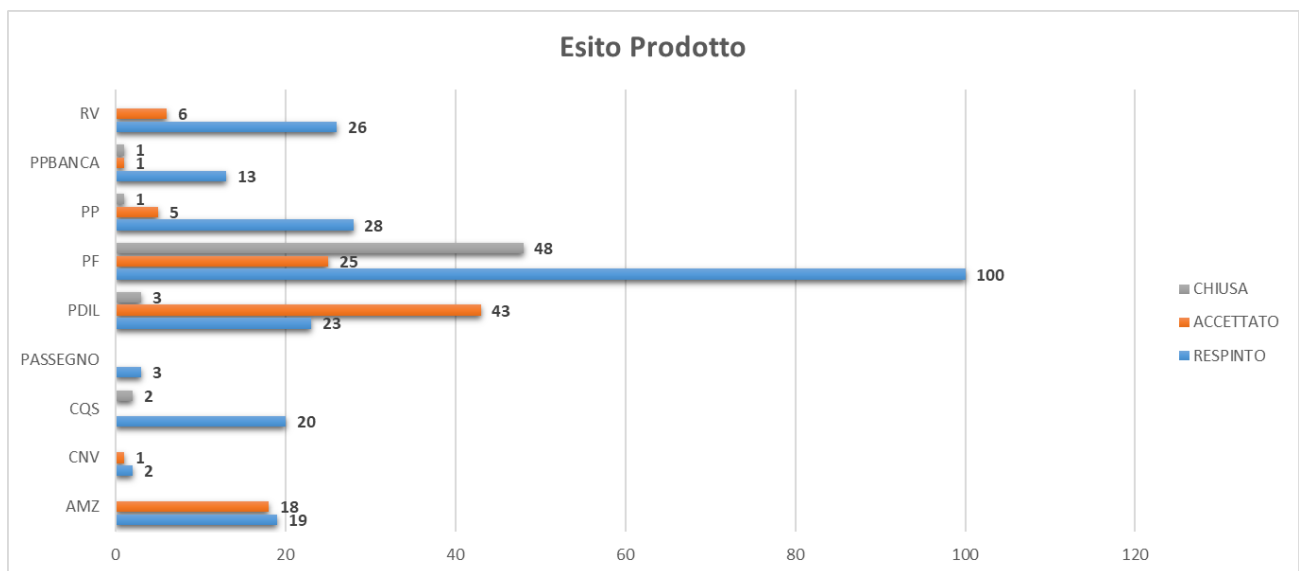
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2022

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 2022.

Totale reclami ricevuti anno 2022: n. 389



MACROAREA	CLASSIFICAZIONE	DEFINIZIONE	N° RECLAMI	% RECLAMI / TOT.
COMPLIANCE	PRIVACY – DISCONOSCIMENTO	Reclami inerenti la violazione della privacy – disconoscimento	18	5%
	TRASPARENZA	Reclami inerenti la mancata consegna della documentazione informativa precontrattuale	7	2%
	ASSICURAZIONE	Reclami inerenti l'attività assicurativa		
	TASSI	Reclami inerenti l'applicazione di tassi d'interesse superiori al tasso soglia o capitalizzazione	27	7%
	SISTEMI DI INFORMAZIONE CREDITIZIA (SIC)	Reclami con richiesta di inserimento - cancellazione dati personali dai SIC	156	40%
QUALITÀ / SERVIZIO	INADEMPIMENTO PARTNER	Reclami inerenti i beni/servizi e/o le attività svolte dai partner Cofidis	132	34%
	ATTIVITÀ RECUPERO	Reclami inerenti le modalità di contatto finalizzato al recupero del credito	9	2%
	MERITO CREDITIZIO	Reclami inerenti il diniego ricevuto	5	1%
OPERATIVITÀ	CONTEGGI E SALDO	Reclami riconducibili a questioni di natura contabile	35	9%



Il tempo medio di gestione dei reclami è pari a n. 10 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 26%, n. 99 reclami accettati.