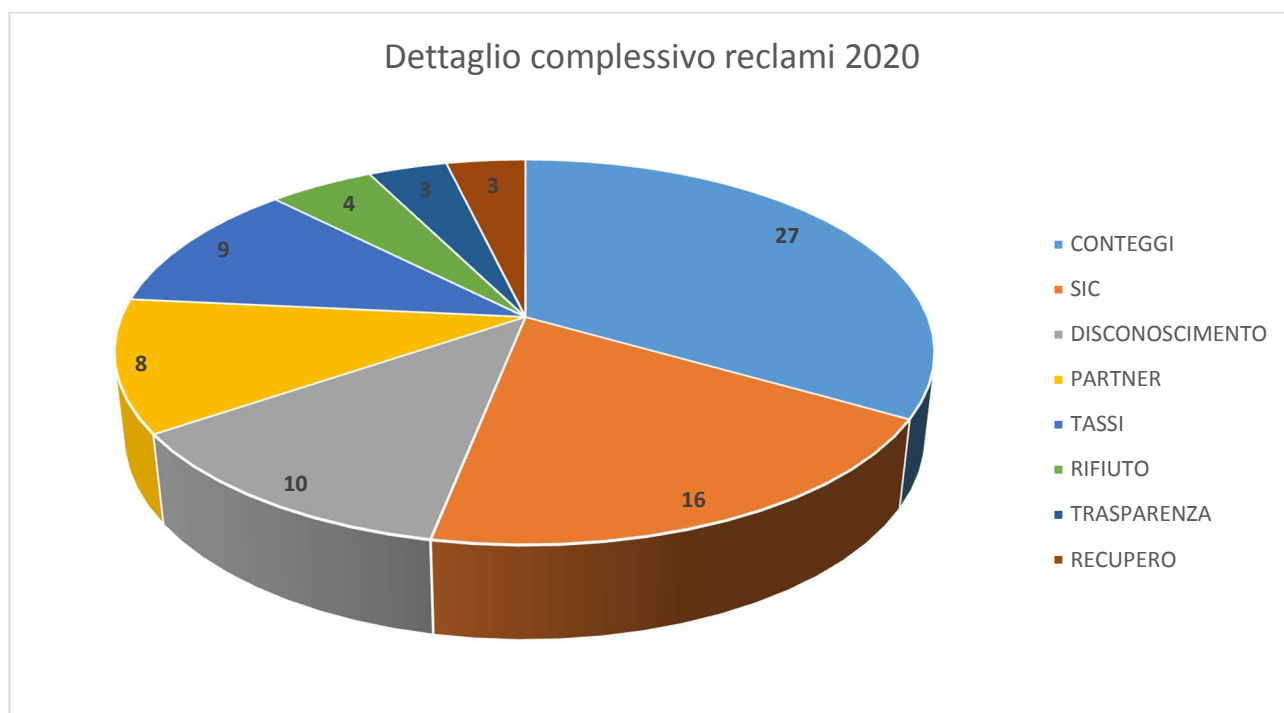
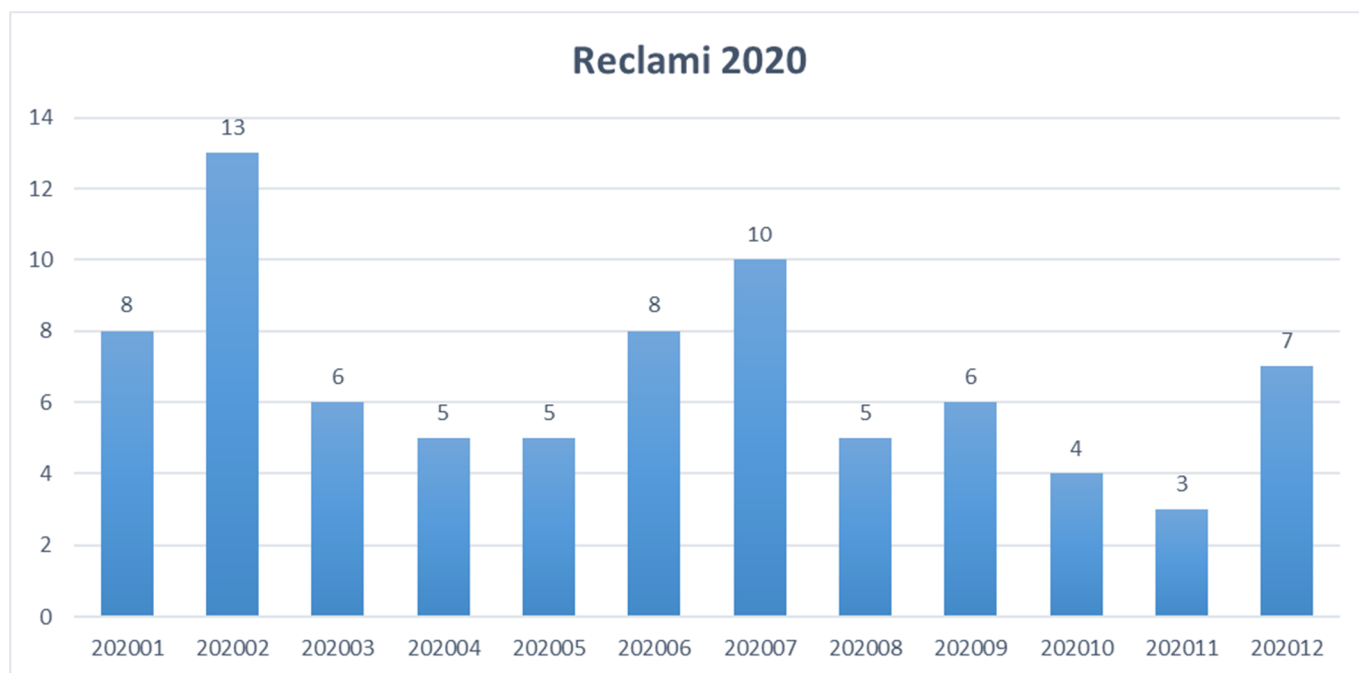


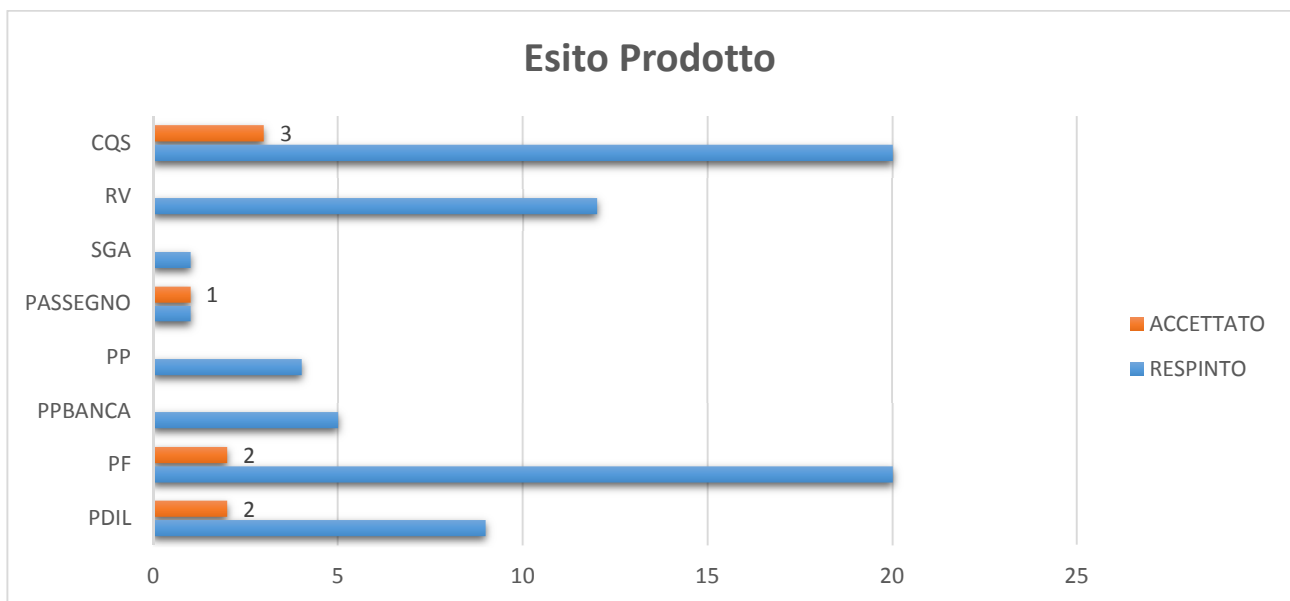
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2020

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 2020.

Totale reclami ricevuti anno 2020: n. 80



MACROAREA	CLASSIFICAZIONE	DEFINIZIONE	N° RECLAMI	% RECLAMI / TOT.
COMPLIANCE	PRIVACY – DISCONOSCIMENTO	Reclami inerenti la violazione della privacy – disconoscimento	10	13%
	TRASPARENZA	Reclami inerenti la mancata consegna della documentazione informativa precontrattuale	3	4%
	ASSICURAZIONE	Reclami inerenti l'attività assicurativa	/	
	TASSI	Reclami inerenti l'applicazione di tassi d'interesse superiori al tasso soglia o capitalizzazione	9	11%
	SISTEMI DI INFORMAZIONE CREDITIZIA (SIC)	Reclami con richiesta di inserimento - cancellazione dati personali dai SIC	16	20%
QUALITÀ / SERVIZIO	INADEMPIMENTO PARTNER	Reclami inerenti i beni/servizi e/o le attività svolte dai partner Cofidis	8	10%
	ATTIVITÀ RECUPERO	Reclami inerenti le modalità di contatto finalizzato al recupero del credito	3	4%
	MERITO CREDITIZIO	Reclami inerenti il diniego ricevuto	4	5%
OPERATIVITÀ	CONTEGGI E SALDO	Reclami riconducibili a questioni di natura contabile	27	34%



Il tempo medio di gestione dei reclami è pari a n. 7 giorni, a fronte di un termine massimo perentorio normativo di n. 30 giorni, decorrenti dalla ricezione del reclamo. Il tasso di accoglimento dei reclami è pari al 10%, n. 8 reclami accettati.