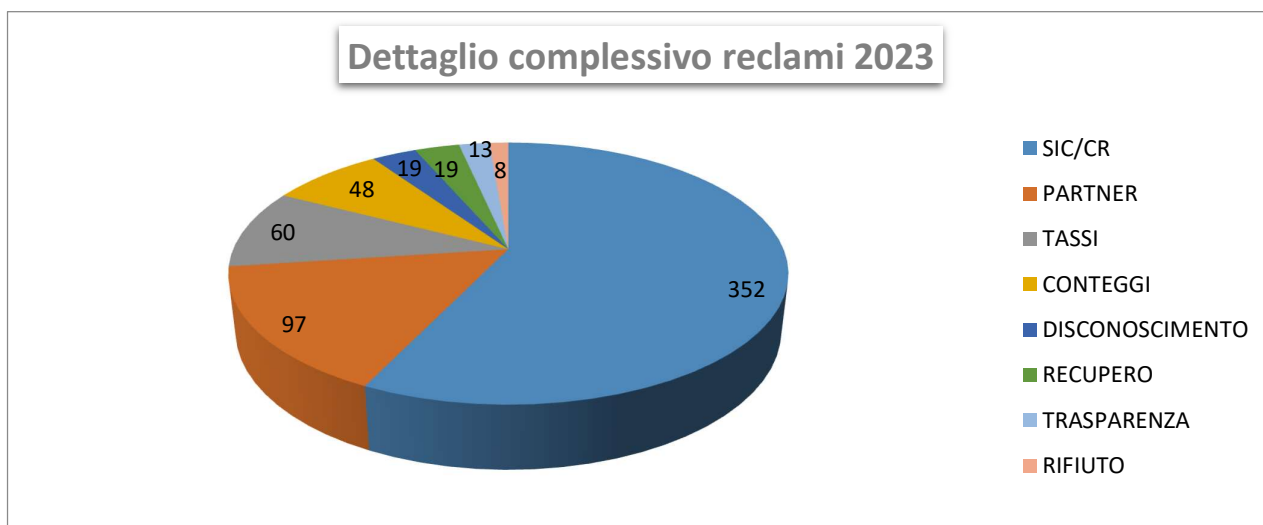
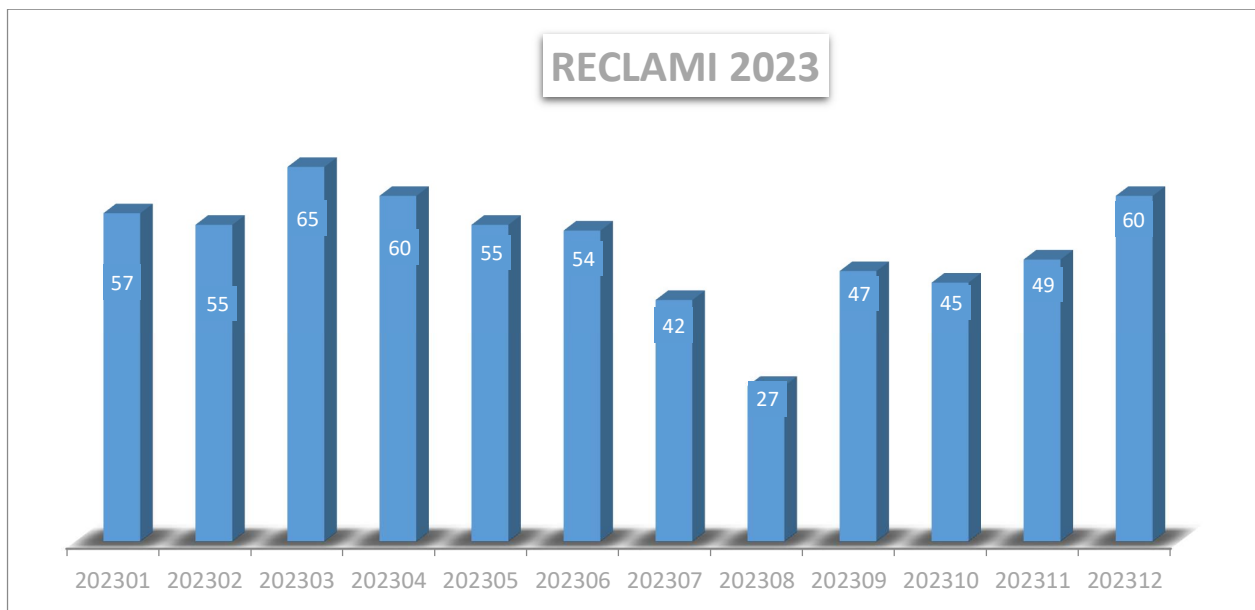


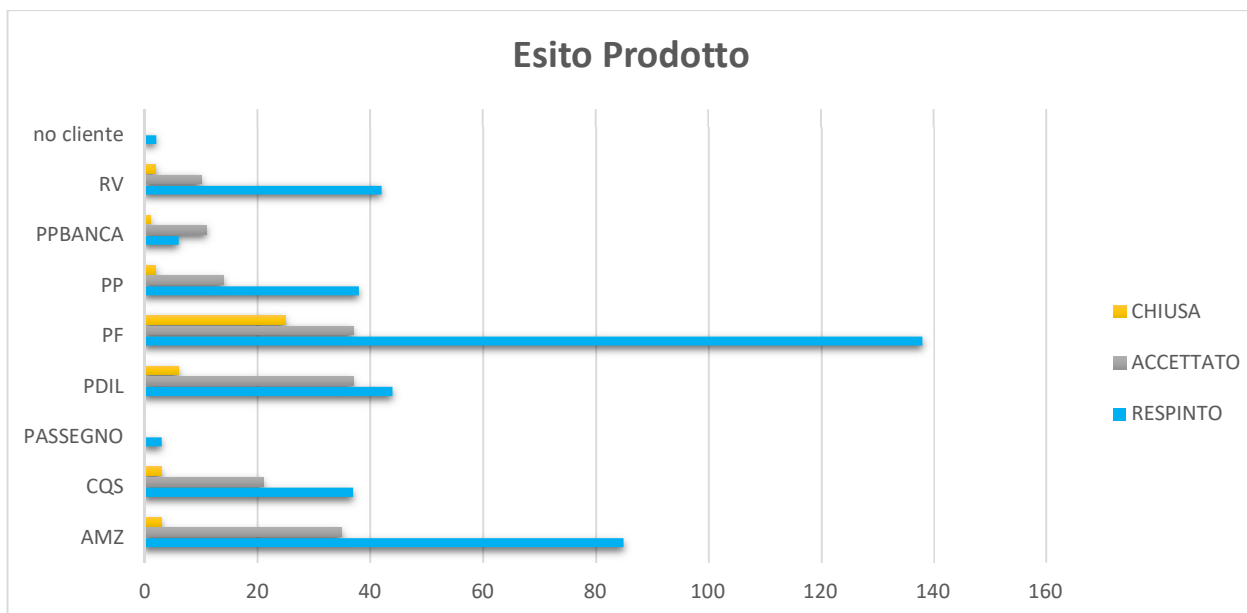
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2023

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 SA dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023.

Totale reclami ricevuti anno 2023: n. 616



MACROAREA	CLASSIFICAZIONE	DEFINIZIONE	N° RECLAMI	% RECLAMI / TOT.
COMPLIANCE	PRIVACY – DISCONOSCIMENTO	Reclami inerenti la violazione della privacy – disconoscimento	19	3%
	TRASPARENZA	Reclami inerenti la mancata consegna della documentazione informativa precontrattuale	13	2%
	ASSICURAZIONE	Reclami inerenti l'attività assicurativa	0	0%
	TASSI	Reclami inerenti l'applicazione di tassi d'interesse superiori al tasso soglia o capitalizzazione	60	10%
	SISTEMI DI INFORMAZIONE CREDITIZIA (SIC) E CENTRALE RISCHI	Reclami con richiesta di inserimento - cancellazione dati personali dai SIC	352	57%
QUALITÀ / SERVIZIO	INADEMPIMENTO PARTNER	Reclami inerenti i beni/servizi e/o le attività svolte dai partner Cofidis	97	16%
	ATTIVITÀ RECUPERO	Reclami inerenti le modalità di contatto finalizzato al recupero del credito	19	3%
	MERITO CREDITIZIO	Reclami inerenti il diniego ricevuto	8	1%
OPERATIVITÀ	CONTEGGI E SALDO	Reclami riconducibili a questioni di natura contabile	48	8%



Il tempo medio di gestione dei reclami è pari a n. 18 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 28%, n. 173 reclami accettati.