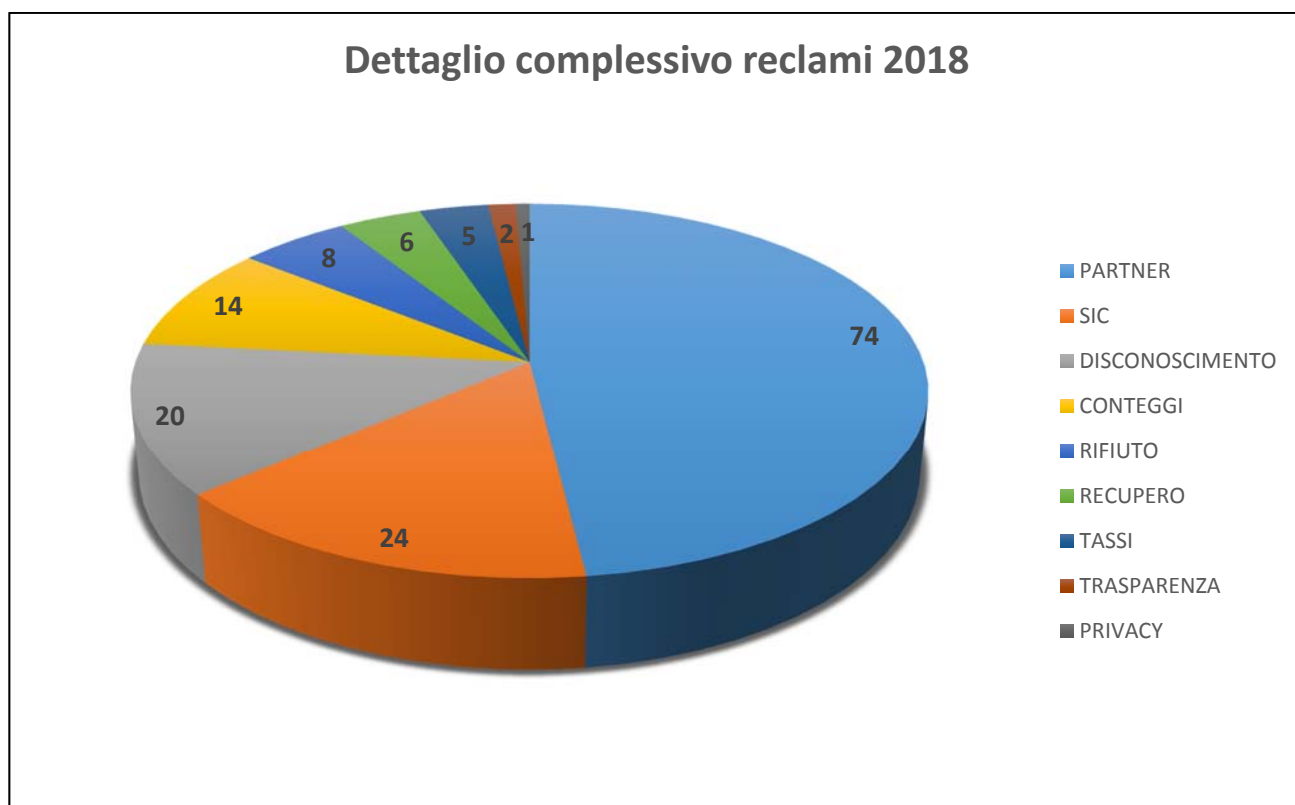
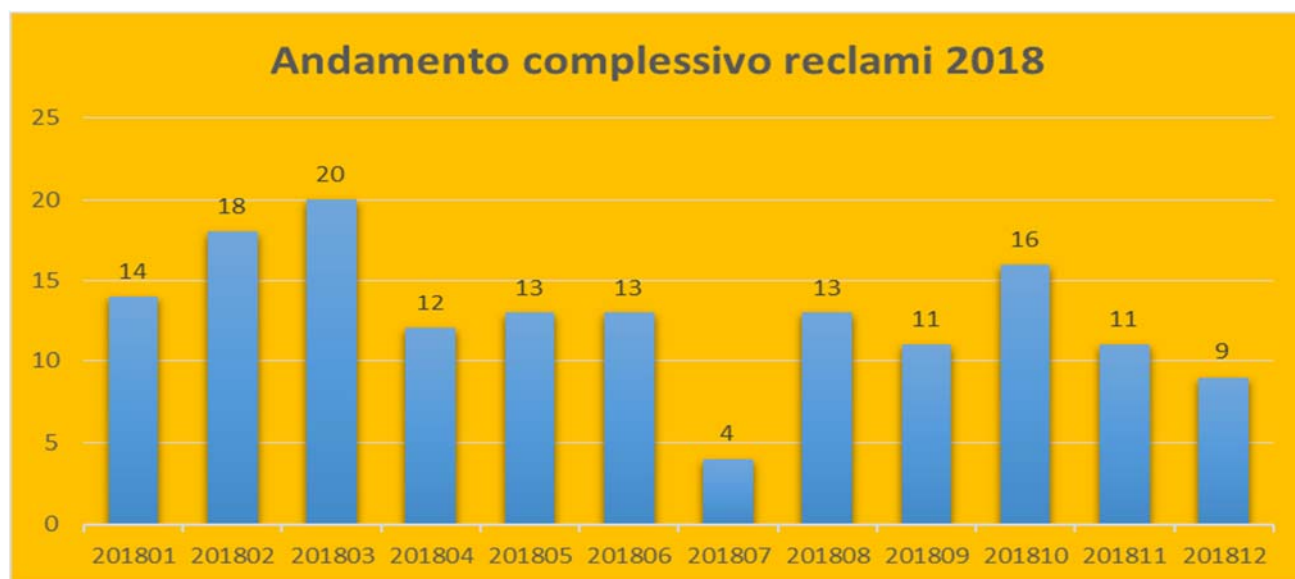


Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2018

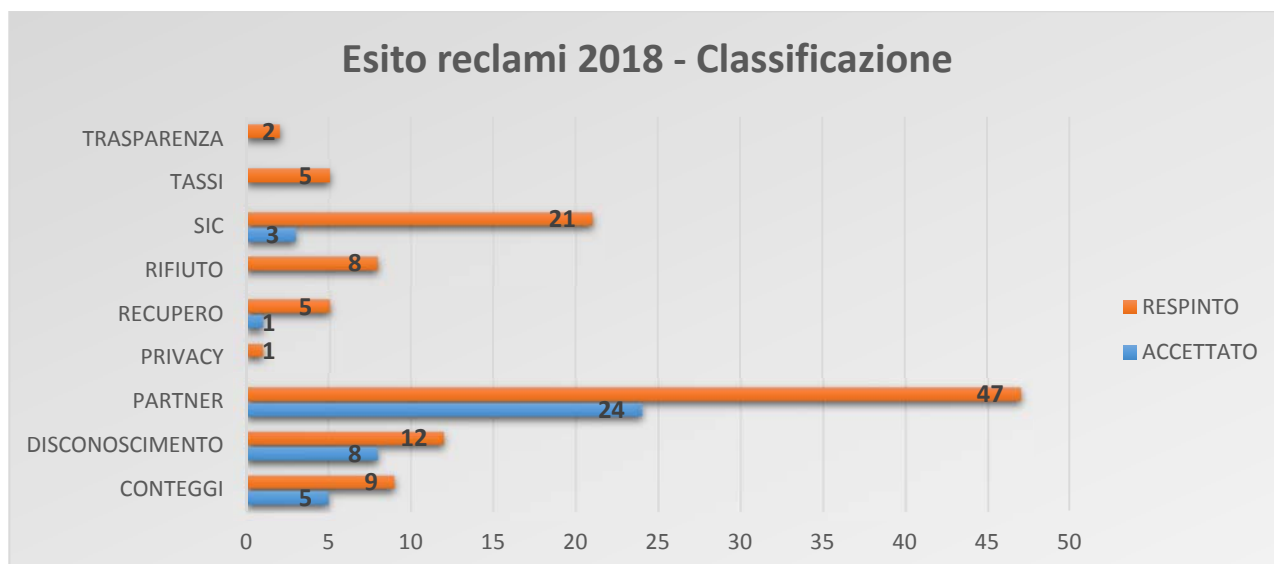
In conformità alle disposizioni di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” emesse da Banca d'Italia, si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti a Cofidis S.p.A. dal 1° Gennaio al 31 Dicembre 2018.

Totale reclami ricevuti anno 2018: n. 154



Dettaglio Classificazione reclami 2018

MACROAREA	CLASSIFICAZIONE	DEFINIZIONE	N° RECLAMI	% RECLAMI / TOT.
COMPLIANCE	PRIVACY – DISCONOSCIMENTO	Reclami inerenti la violazione della privacy – disconoscimento	21	14%
	TRASPARENZA	Reclami inerenti la mancata consegna della documentazione informativa precontrattuale	2	1%
	ASSICURAZIONE	Reclami inerenti l'attività assicurativa	/	/
	TASSI	Reclami inerenti l'applicazione di tassi d'interesse superiori al tasso soglia o capitalizzazione	5	3%
	SISTEMI DI INFORMAZIONE CREDITIZIA (SIC)	Reclami con richiesta di inserimento - cancellazione dati personali dai SIC	24	16%
QUALITÀ / SERVIZIO	INADEMPIMENTO PARTNER	Reclami inerenti i beni/servizi e/o le attività svolte dai partner Cofidis	74	48%
	ATTIVITÀ RECUPERO	Reclami inerenti le modalità di contatto finalizzato al recupero del credito	6	4%
	MERITO CREDITIZIO	Reclami inerenti il diniego ricevuto	8	5%
OPERATIVITÀ	CONTEGGI E SALDO	Reclami riconducibili a questioni di natura contabile	14	9%



Il tempo medio di gestione dei reclami è pari a n. 16 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 26,6%, n. 41 reclami accettati.