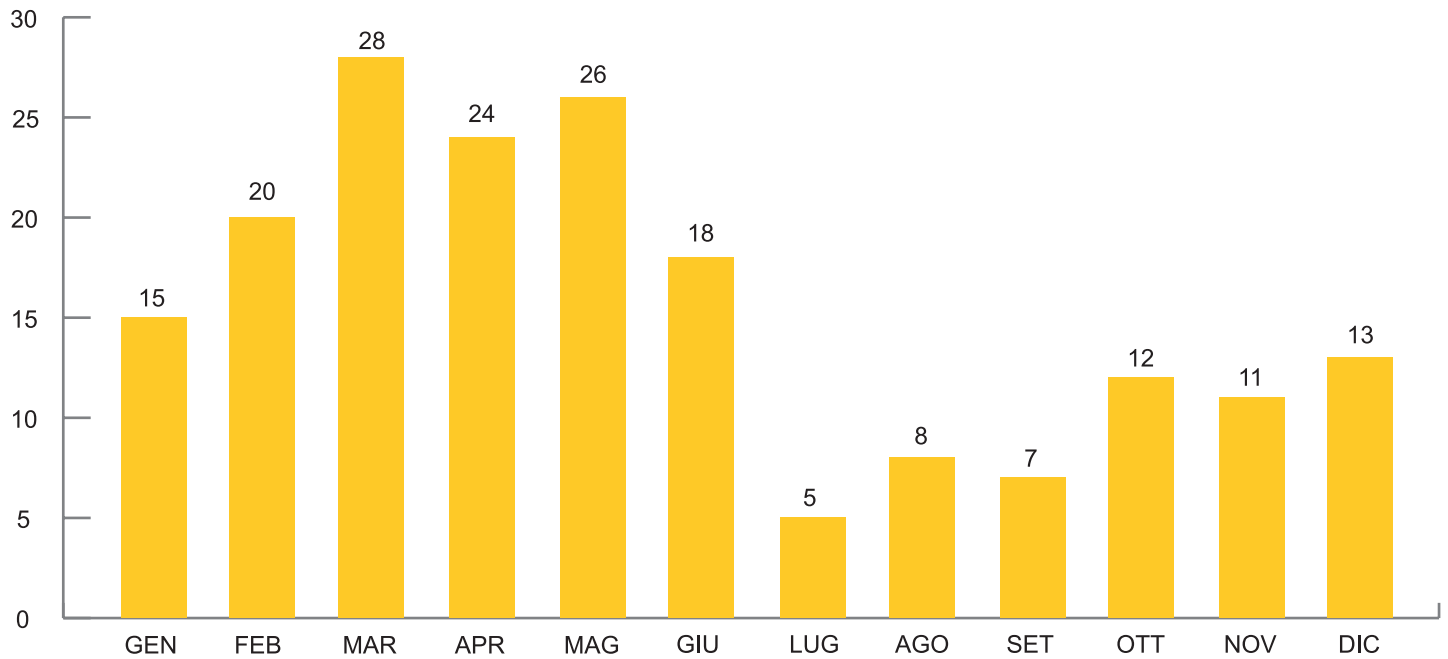


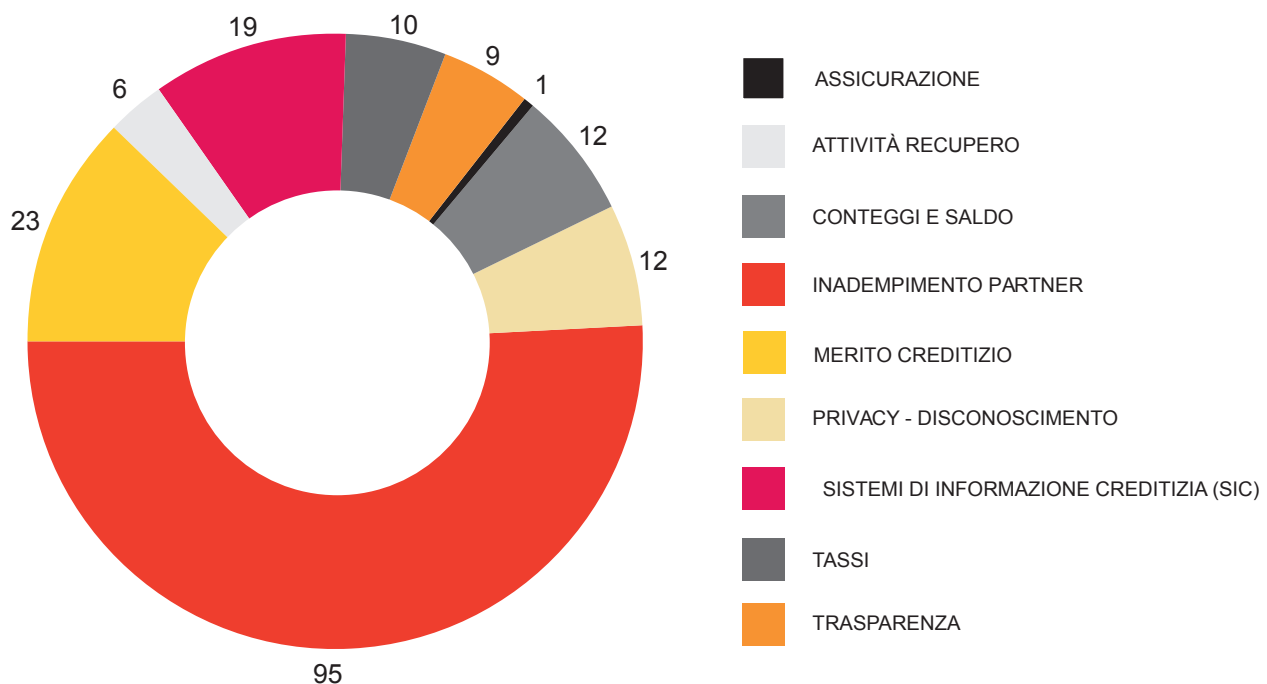
## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2017

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 2017.

### Totale reclami ricevuti anno 2017: n. 187

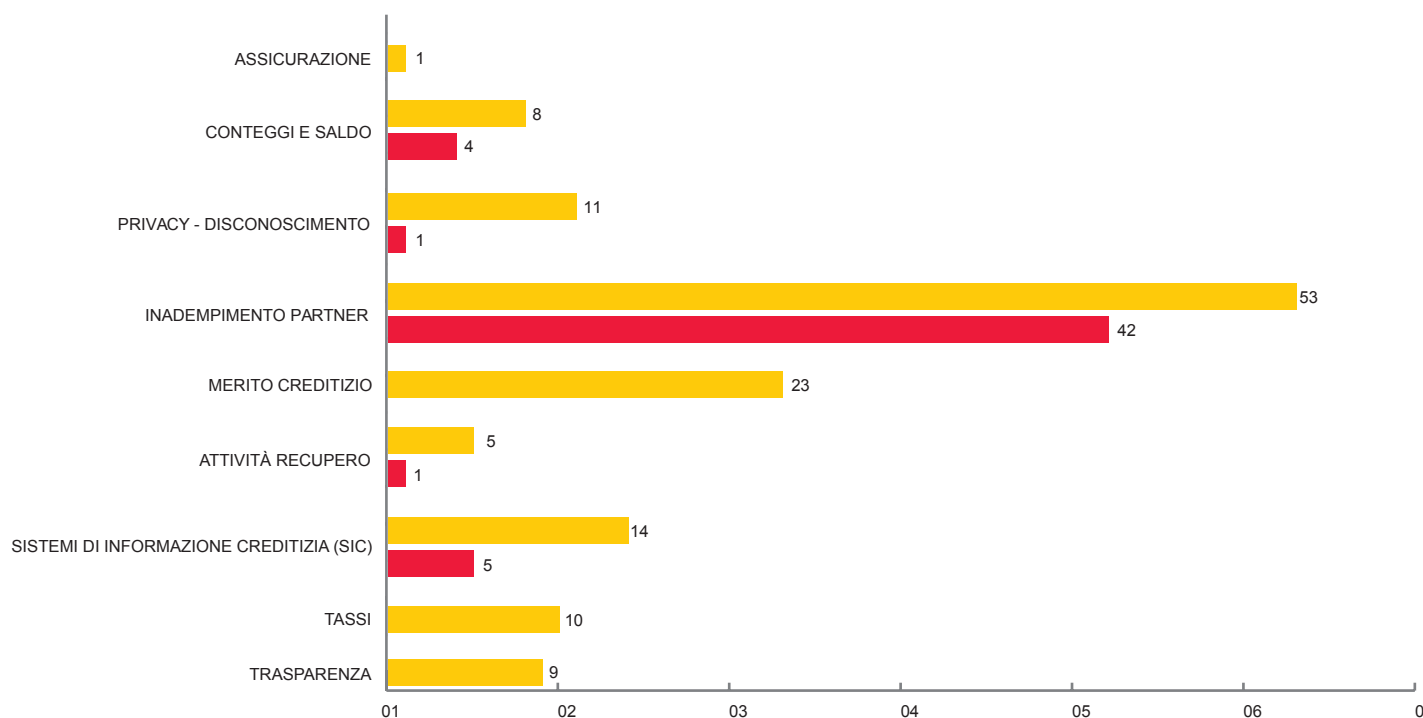


### Dettaglio complessivo reclami 2017



MACROAREA	CLASSIFICAZIONE	DEFINIZIONE	N° RECLAMI	% RECLAMI / TOT.
COMPLIANCE	PRIVACY – DISCONOSCIMENTO	Reclami inerenti la violazione della privacy – disconoscimento	12	6%
	TRASPARENZA	Reclami inerenti la mancata consegna della documentazione informativa precontrattuale	9	5%
	ASSICURAZIONE	Reclami inerenti l'attività assicurativa	1	1%
	TASSI	Reclami inerenti l'applicazione di tassi d'interesse superiori al tasso soglia o capitalizzazione tasso soglia o capitalizzazione	10	5%
	SISTEMI DI INFORMAZIONE CREDITIZIA (SIC)	Reclami con richiesta di inserimento - cancellazione dati personali dai SIC	19	10%
QUALITÀ / SERVIZIO	INADEMPIMENTO PARTNER	Reclami inerenti i beni/servizi e/o le attività svolte dai partner Cofidis	95	52%
	ATTIVITÀ RECUPERO	Reclami inerenti le modalità di contatto finalizzato al recupero del credito	6	3%
	MERITO CREDITIZIO	Reclami inerenti il diniego ricevuto	23	12%
OPERATIVITÀ	CONTEGGI E SALDO	Reclami riconducibili a questioni di natura contabile	12	6%

## Esito Reclami 2017 - Classificazione



Il tempo medio di gestione dei reclami è pari a n. 9 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 28%, n. 53 reclami accettati.