

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2017**

Nel corso dell'anno 2017 sono state oggetto di rilevazione n. **109** richieste (escluse richieste erranee e ripetute) della clientela titolare di un rapporto contrattuale o intenzionata a entrare in relazione con la Società, a cui è stato necessario fornire il relativo riscontro entro il termine previsto di trenta giorni dalla ricezione. Creditis Servizi Finanziari S.p.A. ha individuato nella figura del Responsabile dell'U/Affari Societari e Legali la persona responsabile della gestione dei reclami.

I reclami sono risultati così suddivisi:

<b>TIPOLOGIA DI FINANZIAMENTO</b>	<b>N. RECLAMI</b>	<b>PESO % SUL TOTALE</b>
<b>Prestiti personali</b>	<b>54</b>	<b>49,54%</b>
<b>Carte e credito revolving</b>	<b>32</b>	<b>29,35%</b>
<b>Cessione del quinto e delegazione di pagamento</b>	<b>23</b>	<b>21,11%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>109</b>	<b>100,00%</b>

<b>ESITO</b>	<b>N. RECLAMI</b>	<b>PESO % SUL TOTALE</b>
<b>Il Cliente ha ricevuto i chiarimenti richiesti</b>	<b>102</b>	<b>93,58%</b>
<b>Il reclamo si è concluso a favore del cliente</b>	<b>7</b>	<b>6,42%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>109</b>	<b>100,00%</b>

<b>MOTIVAZIONE</b>	<b>N. RECLAMI</b>	<b>PESO % SU TOTALE</b>
<b>Merito creditizio</b>	<b>43</b>	<b>39,45%</b>
<b>Aspetti amministrativi/organizzativi</b>	<b>35</b>	<b>32,11%</b>
<b>Privacy/Sistemi informazione creditizia</b>	<b>14</b>	<b>12,84%</b>
<b>Recupero crediti</b>	<b>1</b>	<b>0,92%</b>
<b>Disconoscimento/frodi</b>	<b>3</b>	<b>2,75%</b>
<b>Trasparenza /aspetti contrattuali ed economici/rapporti personale</b>	<b>9</b>	<b>8,26%</b>
<b>Prodotti e servizi accessori</b>	<b>4</b>	<b>3,67</b>
<b>TOTALE</b>	<b>109</b>	<b>100,00%</b>

Creditis Servizi Finanziari S.p.A., Via Gabriele D'Annunzio 101, 16121 Genova, numero verde 800010909, email [info@creditis.it](mailto:info@creditis.it), posta elettronica certificata [reclami@pec.creditis.it](mailto:reclami@pec.creditis.it).