

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016

Nel corso dell'anno 2016 sono pervenuti alla Creditis Servizi Finanziari S.p.A. n. **155** comunicazioni (escluse richieste erronee e ripetute) di clienti con in corso un rapporto contrattuale o che intendevano entrare in relazione con la Creditis Servizi Finanziari S.p.A., a cui la Società ha fornito il relativo riscontro entro il termine previsto di trenta giorni dalla ricezione.

Creditis Servizi Finanziari S.p.A. ha individuato nella figura del Responsabile della Funzione Compliance la persona responsabile della gestione dei reclami.

I reclami sono risultati così suddivisi:

TIPOLOGIA DI FINANZIAMENTO	N. RECLAMI	PESO % SUL TOTALE
Prestiti personali	82	52,90%
Carte e credito revolving	47	30,32%
Cessione del quinto e delegazione di pagamento	26	16,78%
TOTALE	155	100,00%

ESITO	N. RECLAMI	PESO % SUL TOTALE
Il Cliente ha ricevuto i chiarimenti richiesti	134	86,45%
Il reclamo si è concluso a favore del cliente	21	13,55%
TOTALE	155	100,00%

MOTIVAZIONE	N. RECLAMI	PESO % SU TOTALE
Merito creditizio	60	38,71%
Aspetti amministrativi/organizzativi	39	25,16%
Privacy/Sistemi informazione creditizia	21	13,54%
Recupero crediti	9	5,81%
Servizi / prodotti assicurativi	9	5,81%
Altro	8	5,16%
Trasparenza /aspetti contrattuali ed economici/rapporti personale	8	5,16%
Disconoscimento/Frodi	1	0,65%
TOTALE	155	100,00%