

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2011

Nel corso dell'anno 2011 sono pervenuti alla Creditis Servizi Finanziari S.p.A. n. **21** lettere 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 Direttore la persona responsabile della gestione dei reclami.

Creditis Servizi Finanziari S.p.A. presta particolare attenzione alla tempistica ed ai contenuti della comunicazioni che forniscono al Cliente informazioni chiare e complete.

I reclami sono risultati così suddivisi:

PRODOTTO	N. RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Prestiti personali	10	47,62%
Carte di credito	9	42,86%
Cessione del quinto	2	9,52%
Totale	21	100%

MOTIVAZIONE	N. RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Richieste di chiarimenti in materia di valutazione del merito creditizio	1	5,26%
Aspetti organizzativi	3	14,29%
Comportamenti del personale	1	5,26%
Esecuzione di operazioni	2	10,53%
Comunicazioni inoltrate alla clientela	1	5,26%
Segnalazioni alle centrali rischi	4	21,05%
Altre questioni	9	47,37%

ESITO	N. RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Il reclamo si è concluso a favore del cliente	8	38,10%
Il Cliente ha ricevuto i chiarimenti richiesti e la controversia si è conclusa	13	61,90%

Informazioni utili - Il Cliente può contestare comportamenti e omissioni della Creditis Servizi Finanziari S.p.A. scrivendo all'indirizzo: Creditis Servizi Finanziari S.p.A., Via Gabriele D'Annunzio, 101, 16121 Genova oppure all'indirizzo e-mail: info@creditis.it.