

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO  
2015/2016**

In ottemperanza a quanto indicato nelle “Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” di Banca d’Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni, il presente documento ha lo scopo di rendicontare l’attività di gestione dei Reclami pervenuti nel periodo dal 1° luglio 2015 al 30 giugno 2016 (di seguito il “Periodo di Riferimento”).

Nel corso del Periodo di Riferimento, sono pervenuti complessivamente a Creditech n. 20 reclami a fronte di un portafoglio di 342.092 posizioni aperte al 30 giugno 2016.

Il tempo medio di evasione dei reclami, in ragione d'anno, è pari a giorni 25.

Di seguito si fornisce evidenza quantitativa dei Reclami pervenuti nel Periodo di Riferimento, aggregati per categorie omogenee.

<b>OGGETTO DEL RECLAMO</b>	<b>1° SEM. 2015/2016</b>	<b>2° SEM. 2015/2016</b>	<b>TOTALE</b>
INCOMPLETEZZA/CARENZA DEL RISCONTRO RESO IN FASE DI RICHIESTA INFORMAZIONI DA PARTE DELLA CLIENTELA	3	2	5
CONTESTAZIONI INERENTI TEMATICHE CONNESSE AL CONTRATTO ORIGINARIO CEDUTO A CREDITECH (APPLICAZIONE TASSI DI INTERESSE, CONDIZIONI DI CONTO ATTIVE/PASSIVE, REGIME COMMISSIONALE ECC.)	3	2	5
SEGNALAZIONE CENTRALE RISCHI/CANCELLAZIONE DATI PERSONALI DAGLI ARCHIVI AZIENDALI	3	4	7
DISCONOSCIMENTO DEBITO	2	1	3
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>20</b>

In via riassuntiva, alla luce delle risultanze emerse dalla gestione dei Reclami, si evidenzia che nel Periodo di Riferimento:

- ✓ nessun Reclamo ha finora avuto seguito in sede giudiziale;
- ✓ solo un Reclamo è stato seguito da un Ricorso ABF e, ad oggi, la Società è ancora in attesa del provvedimento conclusivo.

Ciò premesso, si può legittimamente concludere che il sistema di gestione dei Reclami e dei Ricorsi ABF si è rivelato efficiente ed efficace nel soddisfare le richieste dei Clienti.