

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Esercizio 2018**

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, e con riferimento all'obbligo della pubblicazione di un rendiconto dei reclami pervenuti a questa Società da parte della clientela in merito ai prodotti e servizi offerti e regolati dalla disciplina medesima, si specifica che a partire dal 1° gennaio e fino al 31 dicembre 2018 sono pervenuti n. 16 reclami, così come riportato nella tabella che segue.

| Data ricezione reclamo | Motivo del reclamo   | Data risposta cliente |
|------------------------|--|-----------------------|
| 05/02/2018             | Chiarimenti sul mancato rilascio del contratto.  | 20.02.2018            |
| 19/02/2018             | Chiarimenti sulle dinamiche di acquisizione e gestione della pratica.                      | 21.02.2018            |
| 21/03/2018             | Chiarimenti relativi ad un rinnovo di un finanziamento.                                    | 27.03.2018            |
| 09/04/2018             | Chiarimenti sul mancato rimborso di commissioni, quote e premi assicurativi.               | 10.04.2018            |
| 10/04/2018             | Chiarimenti sul diritto di recesso e sull'estinzione anticipata di finanziamento in corso. | 20.04.2018            |
| 07/06/2018             | Chiarimenti sulla cessione del credito.  | 14.06.2018            |
| 08/06/2018             | Richiesta annullamento contratto.  | 14.06.2018            |
| 08/06/2018             | Richiesta rimborso quote, commissioni bancarie e polizze assicurative.                     | 14.06.2018            |
| 26/06/2018             | Richiesta di annullamento del contratto.   | 04.07.2018            |
| 13/07/2018             | Richiesta di annullamento del contratto, poi revocata.                                     | 02.08.2018            |
| 17/07/2018             | Richiesta di recesso dal contratto.  | 20.07.2018            |
| 30/07/2018             | Mancata richiesta e/o sottoscrizione del finanziamento.                                    | 13.08.2018            |
| 11/09/2018             | Richiesta di rimborso delle 2 quote versate.   | 18.09.2018            |
| 12/09/2018             | Richiesta di annullamento del contratto, poi revocata.                                     | 20.09.2018            |
| 28/09/2018             | Richiesta di annullamento del contratto.   | 09.10.2018            |
| 10/10/2018             | Richiesta di annullamento del contratto.   | 18.10.2018            |

Si segnala, infine, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a 8,18 giorni.