

Santander Consumer Bank S.p.A.

Gestione Reclami Anno 2016

Direzione Generale

Via Nizza, 262.

10126 Torino.

Tel. 011 6319 111. Fax 011 6319 119.

e-mail: santanderconsumer@santanderconsumer.it

www.santanderconsumer.it



In conformità con quanto previsto dalle disposizioni di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, ricevuti dal 1° Gennaio al 31 Dicembre 2016.

Il totale dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 2016 è pari a 9.232.

| Categorie | 2016 | % sul Totale 2016 |
|---|--------------|--------------------------|
| Comunicazioni alla clientela | 7.459 | 80,8% |
| Segnalazione Sistemi di informazioni Creditizie | 244 | 2,6% |
| Tassi di interesse | 239 | 2,6% |
| Attività di recupero crediti | 220 | 2,4% |
| Servizi alla Clientela: Ritardi | 180 | 1,9% |
| Assicurazioni | 179 | 1,9% |
| Informativa contrattuale e pre-contrattuale | 166 | 1,8% |
| Spese, costi e commissioni | 136 | 1,5% |
| Servizi alla Clientela: Errori | 132 | 1,4% |
| Frode | 114 | 1,2% |
| Prodotto / Servizio Finanziato | 58 | 0,6% |
| Transazioni fraudolente con carta di credito | 38 | 0,4% |
| Altre casistiche residuali | 30 | 0,3% |
| Merito creditizio | 25 | 0,3% |
| Promozione e pubblicità | 8 | 0,1% |
| Comportamento non conforme | 4 | 0,0% |
| Totale | 9.232 | 100% |

Direzione Generale

Via Nizza, 262.

10126 Torino.

Tel. 011 6319 111. Fax 011 6319 119.

 e-mail: santanderconsumer@santanderconsumer.it
www.santanderconsumer.it

Le principali cause di reclamo, indicate nella tabella sopra riportata, riguardano la categoria (i) “Comunicazioni alla Clientela”, che comprende i reclami aventi ad oggetto aspetti relativi all’estinzione anticipata dei contratti di cessione del quinto e delegazione di pagamento, (ii) le segnalazioni presso i Sistemi di informazioni creditizie e (iii) i tassi d’interesse applicati.

Il tempo medio di gestione è pari a 18 giorni, a fronte di un termine legale massimo di 30 giorni.

Il tasso di accoglimento è del 41 %.

