

Santander Consumer Finance Media S.r.l.

Gestione Reclami Anno 2016

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.

Categorie	2016	% sul Totale 2016
Comunicazioni alla clientela	3	33,3%
Attività di recupero crediti	2	22,2%
Frodi	1	11,1%
Prodotto / Servizio Finanziato	1	11,1%
Servizi alla Clientela: Ritardi	1	11,1%
Servizi alla Clientela: Errori	1	11,1%
Problematiche inerenti ad adesione al Circuito SEPA	0	0,0%
Informativa contrattuale e pre-contrattuale	0	0,0%
Totale	9	100%

Le principali cause di reclamo, indicate nella tabella sopra riportata, riguardano la categoria "Comunicazioni alla Clientela", le attività di recupero crediti e le segnalazioni di frode.

Il tempo medio di gestione è pari a 21 giorni, a fronte di un termine legale massimo di 30 giorni.

Il tasso di accoglimento è dell'11%.

