

## REPORT RECLAMI

Il report reclami si prefigge di fornire una panoramica sull'evoluzione delle lamentele, configurandosi non solo come base di supporto all'analisi dei reclami ma anche servizio offerto e la modalità di ricezione.

Nel monitoraggio vanno considerati:

- Reclami: Come reclamo si intende ogni richiesta non ordinaria tramite la quale un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (PEC, Raccomandata) un comportamento, anche omissivo. Si includono anche doglianze imputabili ad attività in outsourcing o riferite all'operato di convenzionati/agenti.
- Lamentele: tutte le contestazioni pervenute a Younited tramite Internet ed in particolare tramite Trustpilot (sito di recensioni online)

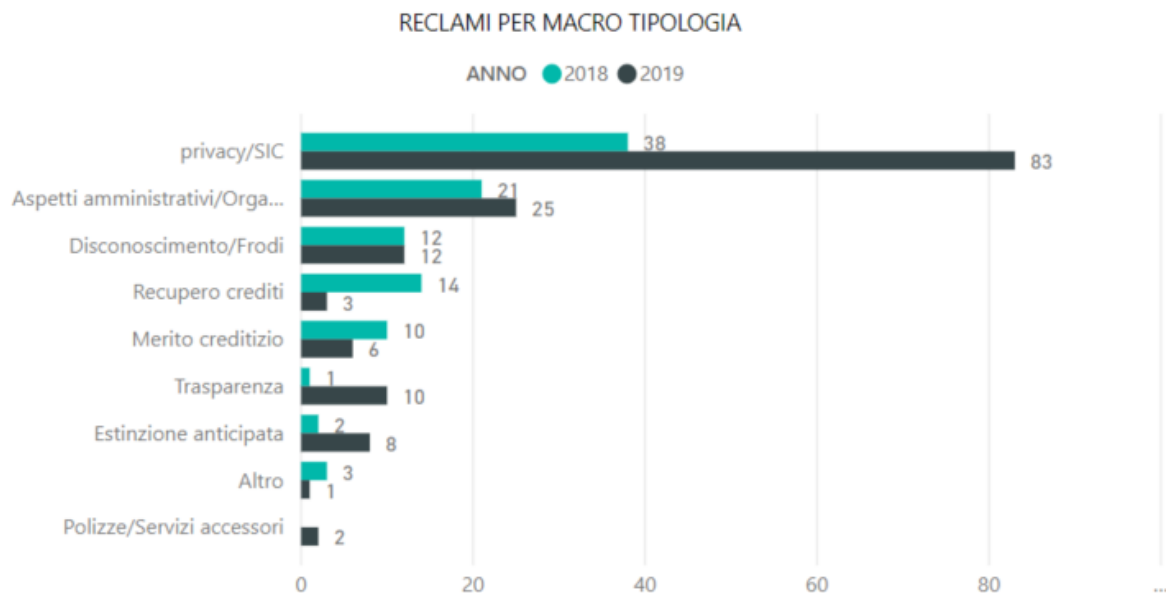
### Sommario

1. RECLAMI.....	2
1.1. PRINCIPALI EVIDENZE .....	2
1.2. RECLAMI MICRO TIPOLOGIA.....	3
1.3. RECLAMI PER TIPOLOGIA DI MITTENTE .....	3
1.4. RECLAMI SU ESTINZIONE ANTICIPATA.....	4
1.5. RECLAMI SU ASPETTI AMMINISTRATIVI E ORGANIZZATIVI .....	4
1.6. RECLAMI SU ASPETTI PRIVACY/SIC .....	5
2. LAMENTELE.....	5

## 1. RECLAMI

### 1.1. PRINCIPALI EVIDENZE

- In aumento nel 2019 il numero di reclami pervenuti per segnalazione illegittima nelle banche dati
- Si ridimensiona la quota di lamentele convogliate tramite l'assistenza di avvocati/altri rappresentanti
- In aumento i reclami sull'estinzione anticipata
- Aumentano i reclami relativi al tema della trasparenza



## 1.2. RECLAMI MICRO TIPOLOGIA

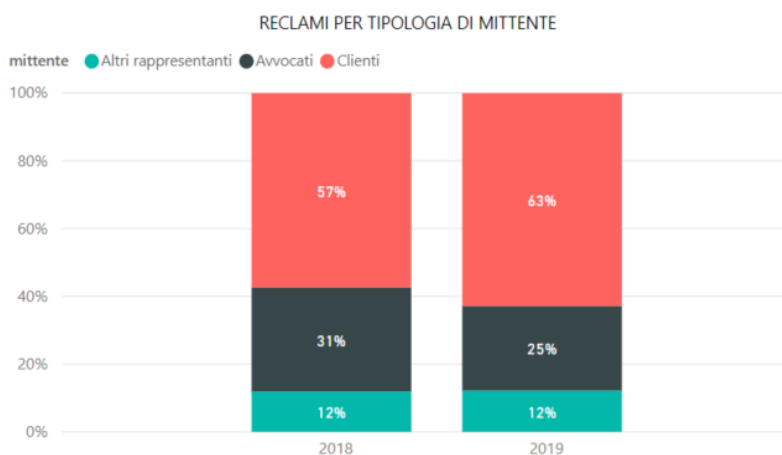
Nel 2019 come nel 2018 l'iscrizione nelle banche dati è ancora la materia che suscita il maggior numero di controversie, con più del 55% dei reclami pervenuti, rispetto all'anno precedente, tuttavia, risulta in aumento del 10%.

Decisamente più contenuta, sebbene in diminuzione di 3 punti percentuali rispetto al 2018, la quota relativa agli aspetti amministrativi e organizzativi. Seguono i disconoscimenti di prestito, le frodi e la valutazione del merito creditizio. Si confermano marginali le contestazioni sul recupero crediti e sulle estinzioni anticipate. I reclami sulla trasparenza sono in aumento rispetto all'anno precedente.

Macro categoria	2018	2019	Totale
privacy/SIC	38%	55%	48%
Aspetti amministrativi/Organizzativi	21%	17%	18%
Disconoscimento/Frodi	12%	8%	10%
Recupero crediti	14%	2%	7%
Merito creditizio	10%	4%	6%
Trasparenza	1%	7%	4%
Estinzione anticipata	2%	5%	4%
Altro	3%	1%	2%
Polizze/Servizi accessori		1%	1%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 1.3. RECLAMI PER TIPOLOGIA DI MITTENTE

Come per l'anno 2018 anche nel 2019 il maggior numero di reclami viene inviato direttamente dai clienti. Solo il 25% dei reclami del 2019 è stato inviato da un avvocato (in calo rispetto al 2018). Nella categoria "Altri rappresentanti" sono presenti per lo più società che si occupano delle richieste di rimodulazioni dei piani di ammortamento dei clienti in gestione al recupero crediti.



Younited SA

Sede legale: 21 rue de Châteaudun 75009 Paris – Capitale sociale euro 1.151.773 – Autorizzazione Banca di Francia n° 16488

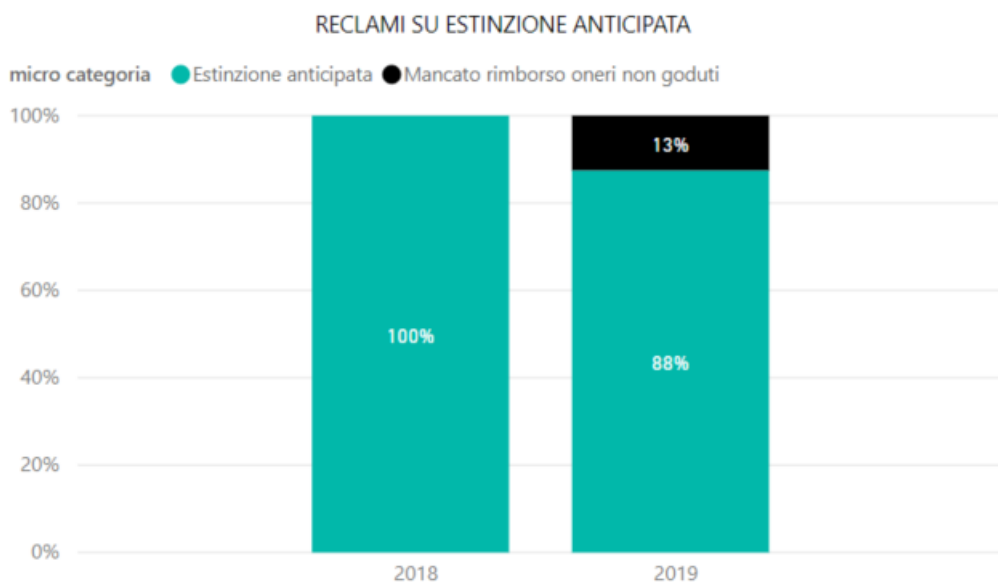
Sede Italia: Via Sardegna n. 40 - 00187 – Roma – R.E.A. RM1467968 – C.F. e P.IVA 13722821009

Numero iscrizione Albo Banche 8054 – Codice ABI 3638 – Indirizzo PEC: pretduunion@legalmail.it

Associata ASSOFIN - Associazione Italiana del Credito al Consumo ed Immobiliare

## 1.4. RECLAMI SU ESTINZIONE ANTICIPATA

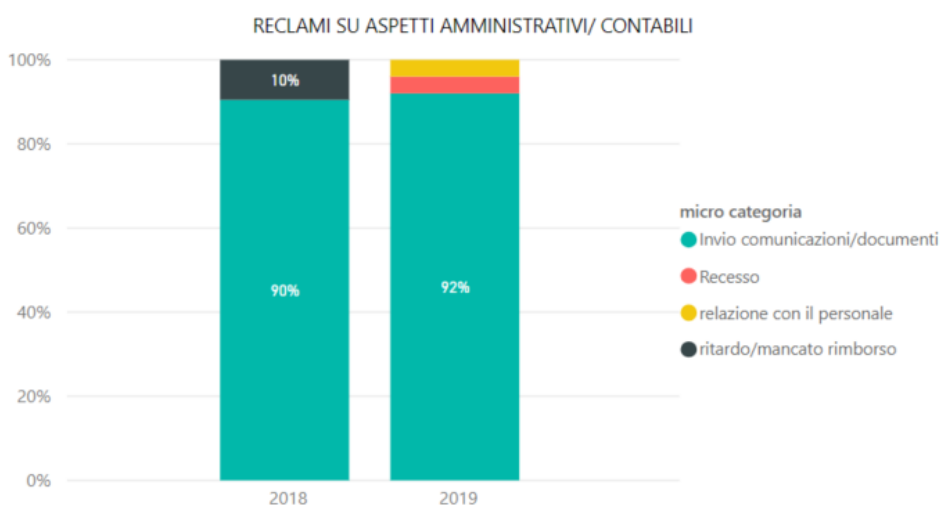
Come anticipato in apertura, l'estinzione anticipata continua a rappresentare una voce marginale del monitoraggio, con circa 5% dei reclami pervenuti nel 2019. Di questi, circa il 13% sono relativi alla mancata emissione e/o al presunto errore nei conteggi estintivi del finanziamento.



4

## 1.5. RECLAMI SU ASPETTI AMMINISTRATIVI E ORGANIZZATIVI

Aumentano i reclami relativi agli aspetti amministrativi e organizzativi. L'aumento riguarda sia le contestazioni relative all'invio delle comunicazioni e dei documenti sia quelle legate al mancato rimborso degli interessi.



**Younited SA**

Sede legale: 21 rue de Châteaudun 75009 Paris – Capitale sociale euro 1.151.773 – Autorizzazione Banca di Francia n° 16488

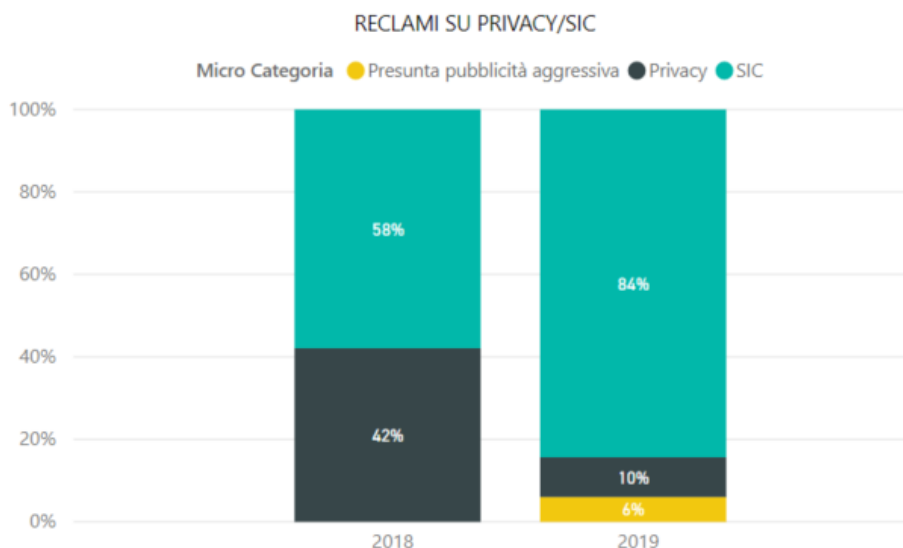
Sede Italia: Via Sardegna n. 40 - 00187 – Roma – R.E.A. RM1467968 – C.F. e P.IVA 13722821009

Numero iscrizione Albo Banche 8054 – Codice ABI 3638 – Indirizzo PEC: pretdunion@legalmail.it

Associata ASSOFIN - Associazione Italiana del Credito al Consumo ed Immobiliare

## 1.6. RECLAMI SU ASPETTI PRIVACY/SIC

Prosegue l'aumento delle contestazioni sulle segnalazioni in banche dati che segnano un +8%. In tale micro-tipologia pesano maggiormente i reclami legati alle banche dati esterne (CRIF, CTC ed Experian), che rappresentano circa l'84% del totale, ovvero le contestazioni riferite principalmente al presunto mancato invio del preavviso di iscrizione nei SIC da parte dell'intermediario. Si evidenzia inoltre 6% dei reclami per pubblicità aggressiva.



## 2. LAMENDELE

Di seguito le lamentele ricevute nel 2019 tramite il canale online (Trustpilot).

Il 21% delle lamentele riguarda il SIC, in linea con i reclami ricevuti dove la percentuale arriva al 33% del totale.

Non si riscontra invece, come nei reclami, l'elevato numero di lamentele sul servizio clienti e sulla riproposizione dell'offerta.

