

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI**

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 intercorrente tra il 1° Gennaio 2018 e il 31 Dicembre 2018 (di seguito il “Periodo di Riferimento”). Nel corso del Periodo di Riferimento, sono pervenuti a Cross Factor S.p.A. (di seguito la “Società”) complessivamente n. 37 (trentasette) reclami, a fronte di un portafoglio di n. 29.068 posizioni.

Il tempo medio di evasione dei singoli reclami è stato di circa 13 (tredici) giorni.

Per due posizioni i clienti hanno fatto ricorso all’Autorità Giudiziaria ai sensi dell’art 700 c.p.c.; tuttavia, entrambi i ricorsi sono stati rigettati. Inoltre, un cliente è ricorso all’ABF (Arbitro Bancario Finanziario), che si è pronunciato in favore della Società.

<b>Oggetto Reclamo</b>	
Segnalazione Centrale Rischi	29
Disconoscimento del Debito	3
Contestazioni relative alla gestione di ipoteche	1
Contestazioni inerenti il comportamento dei gestori e/o agenti	2
Contestazioni inerenti – tematiche connesse al contratto originario ceduto (tassi di interesse, condizioni di conto attive e passive e regime commissionale)	1
Contestazioni relative all’applicazione del GDPR	1
<b>Totale Reclami</b>	<b>37</b>