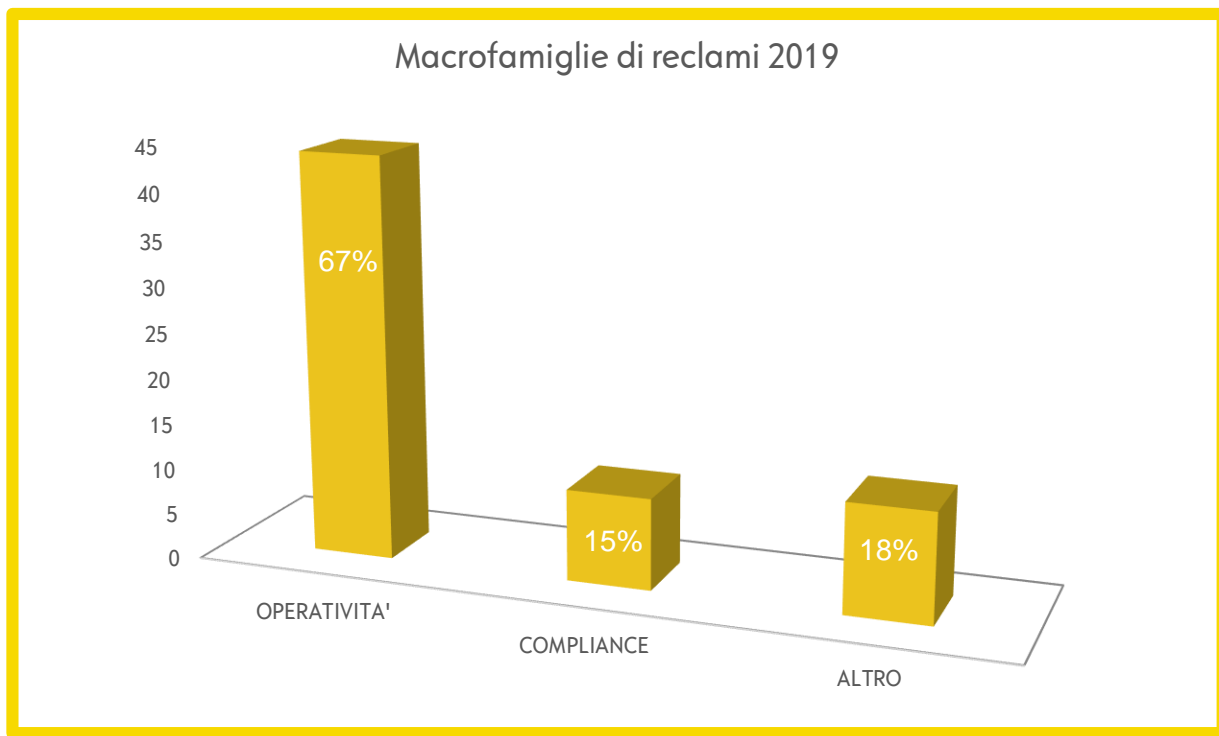


OPEL BANK SA – SUCCURSALE ITALIANA

RAPPORTO RECLAMI 2019



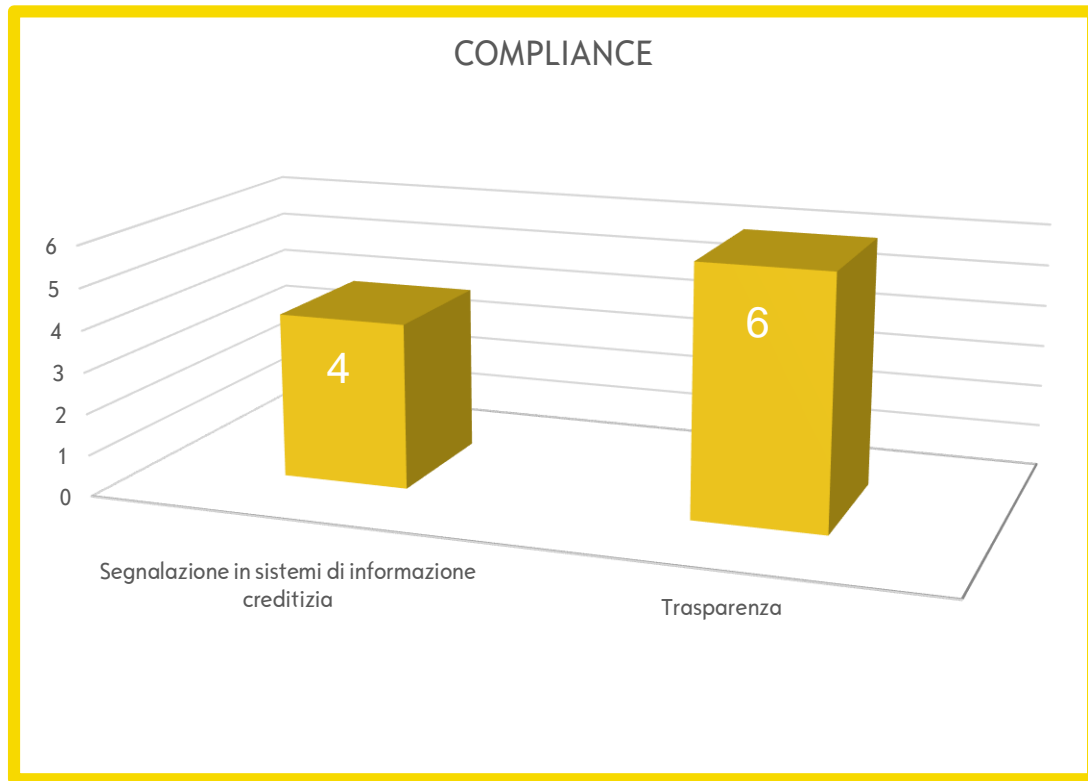
- Opel Finance SpA trasformatasi durante il 2019 in Opel Bank SA, Succursale Italiana, ha gestito un totale di 66 reclami nel 2019 stesso. Questo numero rappresenta il 0,062% del numero di contratti medio della società
 - 36 di questi reclami sono stati considerati fondati e sono stati risolti attraverso azioni attivate dalla società
 - 30 di questi reclami non sono stati accolti poiché considerati non ragionevolmente fondati su dati e fatti riconducibili a responsabilità della società. E' stato comunque nostro interesse curare verso il cliente una dettagliata informativa a supporto della posizione della società e che chiarisse il caso
- In 4 casi di reclami il cliente ha deciso di rivolgersi, come di suo diritto, all' Arbitro Bancario Finanziario che si è espresso negativamente in un caso e sta elaborando gli altri tre



66
Reclami
totali



44
Reclami
relativi alla
Operatività



10

Reclami relativi a
tematiche di Compliance

	CATEGORIA	DESCRIZIONE	N.	%
OPERATIVITA'	Finanziamento	Durata, piano di ammortamento, maxi rata	4	6,06%
	Situazione pagamenti	Past due, solleciti da agenzie di recupero esterne	38	57,58%
	Estinzione anticipata	Contestazioni relative al pagamento dell'estinzione anticipata	0	0,00%
	Penali	Penali per ritardati pagamenti	0	0,00%
	Estratto conto	Contenuto e/c, spese e/c	1	1,52%
	RID	Storni rate rid, gestione coordinate bancarie, spese rid	0	0,00%
	Polizza	Polizza assicurativa accessoria	1	1,52%
COMPLIANCE	Modifica Unilaterale	Modifica Unilaterale finanziamento	0	0,00%
	Fase precontrattuale	Fase precontrattuale	0	0,00%
	Segnalazione SIC	Segnalazione in sistemi di informazione creditizia	4	6,06%
	Privacy	Lesione privacy	0	0,00%
	Trasparenza	Trasparenza	6	9,09%
ALTRO	Varie	Altre lamentele varie	12	18,18%