

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI (1 GENNAIO 2017 – 31 DICEMBRE 2017)

*(redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni di Banca d'Italia del 09.02.2011 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")*  
 Il presente rendiconto illustra l'attività di gestione dei reclami pervenuti ad Eurocqs nel periodo

**01 gennaio 2017 – 31 dicembre 2017:**

Oggetto del Reclamo	Numero reclami	
	PRODOTTO EUROCCQS	PRODOTTO INTERMEDIATO
Ristori e conteggi estintivi	1	2
Tassi di interesse	0	1
Comportamento intermediari del credito	0	3
Pagamenti e solleciti	0	0
Altro	0	1
<b>TOTALE RECLAMI pervenuti nel periodo di riferimento</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

Informazioni sull'attività di gestione dei reclami	Numero reclami	
	PRODOTTO EUROCCQS	PRODOTTO INTERMEDIATO
1) Reclami conclusi a favore del cliente	0	1
2) Reclami riscontrati negativamente per il cliente in mancanza di fondamento della richiesta (v. nota esplicativa)	0	6
4) Ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario	1	n.d.

**Il numero di giorni mediamente impiegati per riscontrare il reclamo pervenuto è pari a 14 giorni.**

**Nota:** La valutazione di infondatezza dei Reclami, di cui alla casistica identificata con il N.2, compiuta da questo Ufficio consente di escludere imputazioni di responsabilità in capo all'intermediario EUROCCQS SPA. Tuttavia, il riscontro dato, avendo determinato il necessario coinvolgimento dell'Istituto Mutuante, non consente di dare valutazioni circa l'esito finale che le richieste e/o contestazioni formulate dal cliente hanno ottenuto.

Ufficio gestione reclami  
Eurocqs S.p.A.