# Rendiconto sull’attività di Gestione dei Reclami

Riepilogo sintetico dei reclami ricevuti negli anni 2016

e 2017 aggregati per categorie omogenee

Conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle “Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”, viene pubblicato annualmente sul sito internet dell’intermediario il rendiconto sull’attività di gestione dei reclami

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MACRO AREA** | **2016** | **2017** |
| Privacy/SIC | 1327 | 1145 |
| Cessione del quinto | 951 | 785 |
| Trasparenza varie | 788 | 424 |
| Contestazione tassi | 626 | 1302 |
| Aspetti organizzativi | 547 | 900 |
| Costi e oneri | 501 | 414 |
| Operatività recupero | 399 | 309 |
| Assicurazioni | 286 | 237 |
| Merito creditizio | 23 | 14 |
| Altro | 74 | 24 |
| **TOTALE** | **5522** | **5554** |

