# Rendiconto sull’attività di Gestione dei Reclami

Riepilogo sintetico dei reclami ricevuti negli anni 2017 

e 2018 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** | **2017** | **2018** |
| Privacy/SIC | 1145 | 1414 |
| Cessione del quinto | 785 | 751 |
| Trasparenza varie | 424 | 178 |
| Contestazione tassi | 1302 | 1013 |
| Aspetti organizzativi | 900 | 1060 |
| Costi e oneri | 414 | 372 |
| Operatività recupero | 309 | 296 |
| Assicurazioni | 237 | 224 |
| Merito creditizio | 14 | 11 |
| Altro | 24 | 101 |
| **TOTALE** | **5554** | **5420** |

