

# Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami

Riepilogo sintetico dei reclami ricevuti negli anni 2018

e 2019 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	2018	2019
Privacy/SIC	1414	1648
Cessione del quinto	751	589
Trasparenza varie	178	154
Contestazione tassi	1013	738
Aspetti organizzativi	1060	985
Costi e oneri	372	219
Operatività recupero	296	267
Assicurazioni	224	158
Merito creditizio	11	20
Compravendita	85	154
Altro	16	19
<b>TOTALE</b>	<b>5420</b>	<b>4951</b>