

# Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami

## Riepilogo sintetico dei reclami ricevuti negli anni 2015 e 2016 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

<i>MACRO AREA</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>
Privacy/SIC	1257	1327
Cessione del quinto	443	951
Trasparenza varie	789	788
Contestazione tassi	753	626
Aspetti organizzativi	795	547
Costi e oneri	555	501
Operatività recupero	506	399
Assicurazioni	299	286
Merito creditizio	40	23
Altro	86	74
<b>TOTALE</b>	<b>5.522</b>	<b>5.523</b>