

## SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI

Dati di sintesi da gennaio ad agosto 2022

| RECLAMI   |   | 55     |
|---|---|--------|
| Macro Area  | Definizione   | Totale |
| Applicazione delle condizioni                             | Reclami inerenti all'applicazione delle condizioni previste nel contratto                                   | 18     |
| Esecuzione delle operazioni e degli aspetti organizzativi | Reclami per errori o omissioni nell'effettuazione delle operazioni richieste dalla clientela                | 0      |
| Privacy   | Reclami inerenti alla comunicazione dei dati presso i sistemi di informazioni creditizie                    | 36     |
| Vizio del consenso  | Reclami relativi a elementi che possono rendere nulla l'obbligazione contrattuale                           | 0      |
| Merito creditizio   | Reclami relativi alla valutazione fatta in sede di delibera   | 0      |
| Condizioni contrattuali ed economiche                     | Reclami riconducibili alle condizioni generali riportate sui contratti                                      | 0      |
| Trasparenza   | Reclami per mancata o parziale consegna della documentazione anche precontrattuale                          | 0      |
| Reputazionale e lamentela servizio                        | Reclami inerenti alla qualità del servizio offerto  | 0      |
| Attività di intermediazione                               | Reclami sull'attività di intermediazione assicurativa   | 0      |
| Altro   | Reclami non inerenti alle categorie sopra descritte   | 1      |
| Covid-19  | Reclami inerenti all'accesso alle misure di sostegno disposte a fronte dell'emergenza pandemica da Covid-19 | 0      |

Nel corso del 2022 (in particolare, nel periodo 1° gennaio - 31 agosto 2022) sono stati registrati complessivamente n. 55 reclami, di cui n. 4 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario e n. 4 esposti alla Banca d'Italia.

Nel corso del 2021 sono stati registrati complessivamente n. 168 reclami, di cui n. 11 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, n. 5 esposti alla Banca d'Italia.