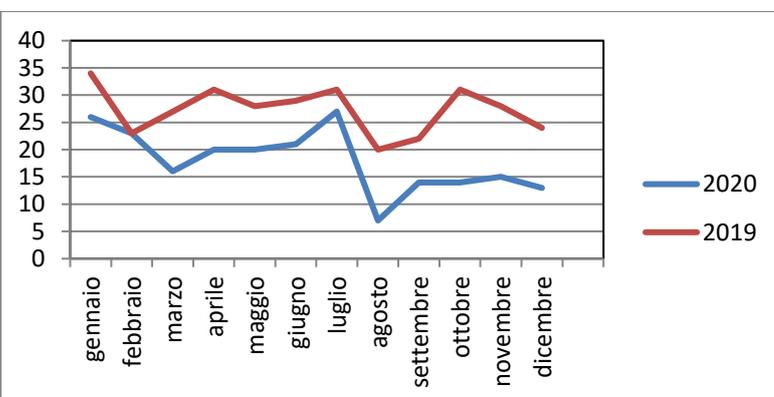


SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI

Dati di sintesi da gennaio a dicembre 2020

RECLAMI		216
Macro Area	Definizione	Totale
Applicazione delle condizioni	Reclami inerenti all'applicazione delle condizioni previste nel contratto	63
Esecuzione delle operazioni e degli aspetti organizzativi	Reclami per errori od omissioni nell'effettuazione delle operazioni richieste dalla clientela	43
Privacy	Reclami inerenti alla comunicazione dei dati presso i sistemi di informazioni creditizie	61
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 pre-contrattuale	0
Reputazionale e lamentela servizio	Reclami inerenti alla qualità del servizio offerto	11
Attività di intermediazione	Reclami sull'attività di intermediazione assicurativa	0
Altro	Reclami non inerenti alle categorie sopra descritte	30
Covid-19	Reclami inerenti all'accesso alle misure di sostegno disposte a fronte dell'emergenza pandemica da Covid-19	8



Nel corso del 2020 sono stati registrati complessivamente n. 216 reclami, di cui n. 9 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, n. 18 esposti alla Banca d'Italia e n. 1 esposto al Garante della Privacy.

Nel corso del 2019 sono stati registrati complessivamente n. 347 reclami, di cui n. 20 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, n. 10 esposti alla Banca d'Italia e n. 1 esposto al Garante della Privacy.