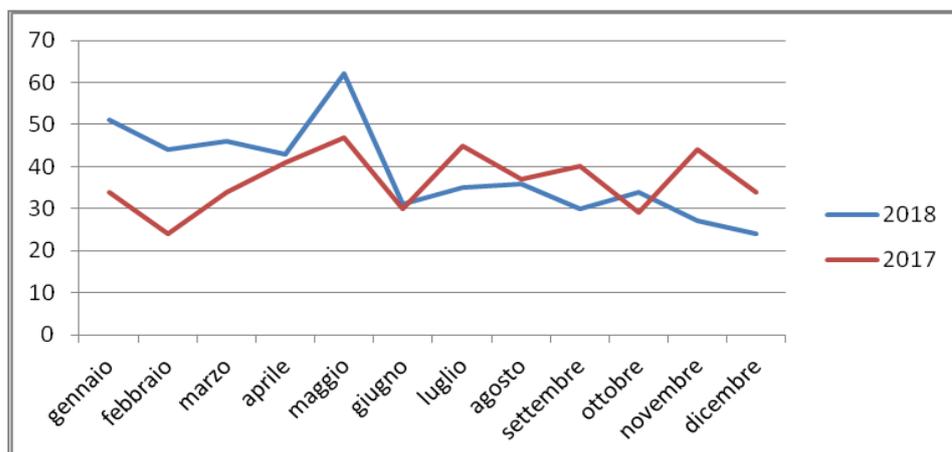


SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI

Dati di sintesi da gennaio a dicembre 2018

RECLAMI		463
Macro Area	Definizione	Totale
Applicazione delle condizioni	Reclami inerenti all'applicazione delle condizioni previste nel contratto	123
Esecuzione delle operazioni e degli aspetti organizzativi	Reclami per errori o omissioni nell'effettuazione delle operazioni richieste dalla clientela	83
Privacy	Reclami concernenti la comunicazione dei dati presso i sistemi di informazioni creditizie	165
Vizi del consenso	Reclami relativi ad elementi che possono rendere nulla l'obbligazione contrattuale	1
Merito creditizio	Reclami relativi alla valutazione fatta in sede di delibera	7
Condizioni contrattuali ed economiche	Reclami riconducibili alle Condizioni Generali riportate sui contratti	22
Trasparenza	Reclami per mancata o parziale consegna della documentazione anche pre-contrattuale	9
Reputazionale e Lamentela servizio	Reclami inerenti la qualità del servizio offerto	52
Attività di intermediazione	Reclami sull'attività di intermediazione assicurativa	1



Nel corso del 2018 sono stati registrati complessivamente 463 reclami, di cui 15 Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario e 15 Esposti a Banca d'Italia.

Nell'anno 2017 sono stati registrati 439 reclami. Si rileva, pertanto, un aumento del 5% rispetto all'esercizio precedente.