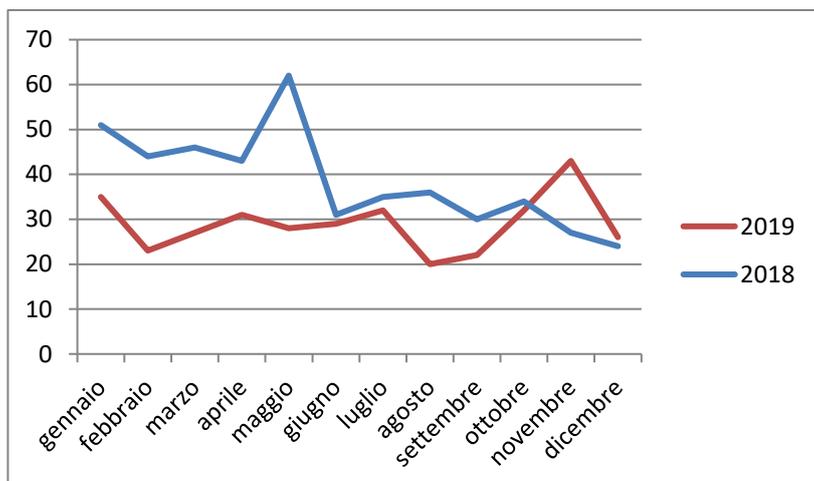


**SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI**

Dati di sintesi da gennaio a dicembre 2019

RECLAMI		347
Macro Area	Definizione	Totale
Applicazione delle condizioni	Reclami inerenti all'applicazione delle condizioni previste nel contratto	158
Esecuzione delle operazioni e degli aspetti organizzativi	Reclami per errori o omissioni nell'effettuazione delle operazioni richieste dalla clientela	30
Privacy	Reclami inerenti alla comunicazione dei dati presso i sistemi di informazioni creditizie	101
Vizio del consenso	Reclami relativi ad elementi che possono rendere nulla l'obbligazione contrattuale	0
Merito creditizio	Reclami relativi alla valutazione fatta in sede di delibera	0
Condizioni contrattuali e economiche	Reclami riconducibili alle condizioni generali riportate sui contratti	4
Trasparenza	Reclami per mancata o parziale consegna della documentazione anche pre-contrattuale	0
Reputazionale e lamentela servizio	Reclami inerenti alla qualità del servizio offerto	29
Attività di intermediazione	Reclami sull'attività di intermediazione assicurativa	1
Altro	Reclami non inerenti alle categorie sopra descritte	24



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

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