

## DATI STATISTICI SUI RECLAMI

### 1.1 Reclami pervenuti

Al 31 dicembre 2021 la Società ha ricevuto un totale di **n. 435 reclami**.

Di seguito il riepilogo per macrocategorie:

NUMERO RECLAMI	CATEGORIA RECLAMO
9	<i>"Aspetti organizzativi"</i>
418	<i>"Rimborso oneri non maturati a seguito di estinzione anticipata"</i>
3	<i>"Frodi e disconoscimento firma"</i>
1	<i>"Trasparenza"</i>
1	<i>"Usura"</i>
3	<i>"Trattamento dei dati personali"</i>

Per tutti i reclami si è fornito riscontro alla clientela nei tempi previsti dalla normativa in materia.

### 1.2 Modalità di presentazione dei reclami e della Altre Richieste

I reclami sono stati presentati dalla clientela (direttamente ovvero per il tramite di legali di fiducia, associazioni di consumatori e società di consulenza) attraverso i seguenti canali:

- posta ordinaria;
- posta raccomandata;
- posta elettronica anche certificata dell'Ufficio/posta elettronica certificata della Società;

Si evidenzia che è stata predisposta anche una posta elettronica certificata dedicata specificatamente all'invio dei Reclami e della Altre Richieste.