

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami Soisy – Esercizio 2023

Nel periodo di riferimento sono pervenuti **77 reclami**, suddivisi come segue:

| Oggetto Reclamo                  | Q1        | Q2       | Q3        | Q4        | Totale    | %              |
|----------------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Trattamento dati personali       | 22        | 3        | 4         | 1         | 30        | 38,96%         |
| Inadempimento del terzo          | 1         | 1        | 3         | 18        | 23        | 29,87%         |
| Pratica falsa                    | 2         | 1        | 1         | 3         | 7         | 9,09%          |
| Trasparenza/Aspetti contrattuali | 3         | 1        | 2         | 1         | 7         | 9,09%          |
| Aspetti contabili                | 2         | 2        | 0         | 1         | 5         | 6,49%          |
| Valutazione merito creditizio    | 3         | 1        | 0         | 0         | 4         | 5,19%          |
| Recupero crediti                 | 1         | 0        | 0         | 0         | 1         | 1,30%          |
| <b>Totale</b>                    | <b>34</b> | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>24</b> | <b>77</b> | <b>100,00%</b> |

Nel periodo di riferimento sono stati gestiti **61 reclami**, la cui percentuale di accoglimento è la seguente:

| Esito redamo  | N° reclami gestiti | % su totale reclami |
|---------------|--------------------|---------------------|
| Accolto       | 34                 | 56%                 |
| Non accolto   | 27                 | 44%                 |
| <b>Totale</b> | <b>61</b>          | <b>100%</b>         |