

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2013

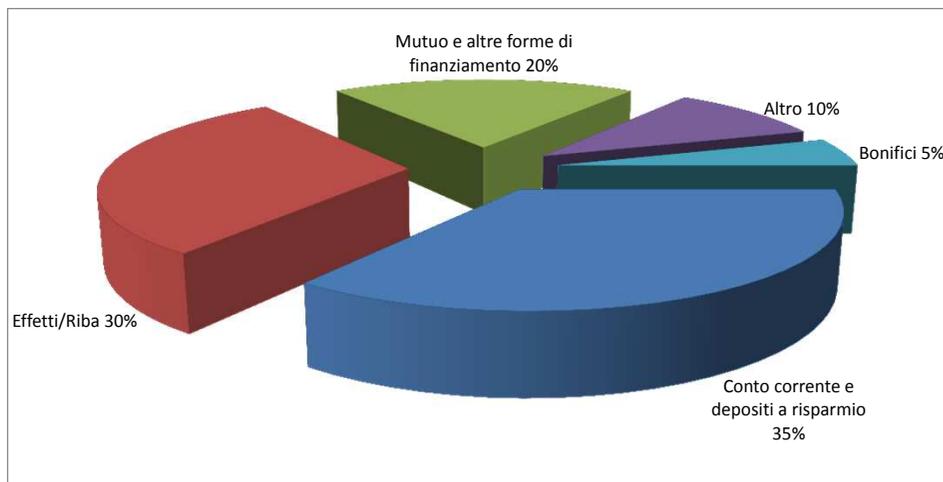
Numero dei reclami ricevuti al 31/12/2013

20

Reclami per prodotto

Conto corrente e depositi a risparmio
 Effetti/Riba
 Mutuo e altre forme di finanziamento
 Altro
 Bonifici

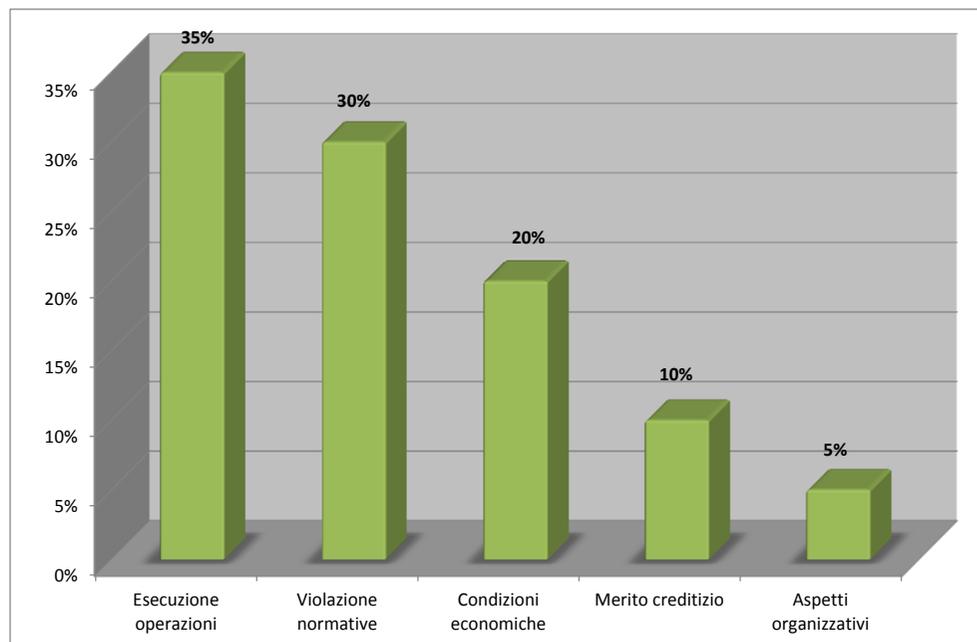
Valore assoluto	Percentuale
7	35%
6	30%
4	20%
2	10%
1	5%
20	100%



Reclami per tipologia

Esecuzione operazioni
 Violazione normative
 Condizioni economiche
 Merito creditizio
 Aspetti organizzativi

Valore assoluto	Percentuale
7	35%
6	30%
4	20%
2	10%
1	5%
20	100%



Reclami fondati

30%

Tempo medio di risposta

19 giorni