

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2017

NUMERO RECLAMI RICEVUTI AL 31/12/2017	59
---------------------------------------	----

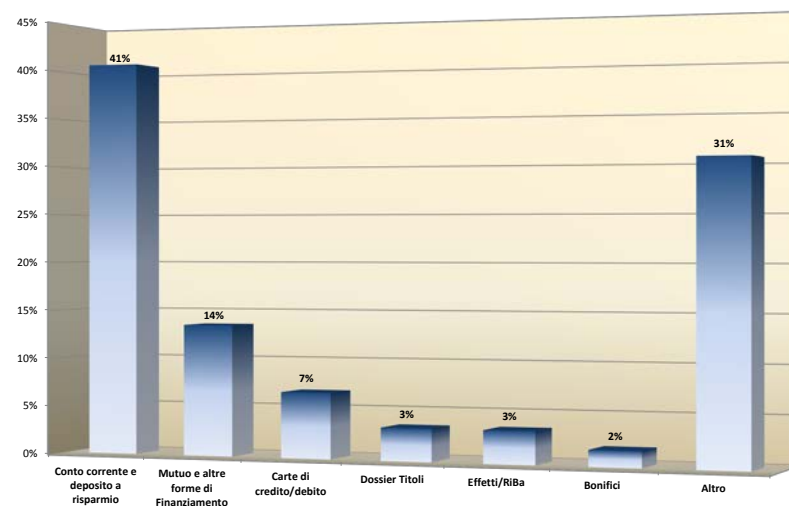
RECLAMI PER TIPOLOGIA PRODOTTO	NUMERO DI RECLAMI Pervenuti	PERCENTUALE
Mutuo e altre forme di Finanziamento	8	14%
Conto corrente e deposito a risparmio	24	41%
Dossier Titoli	2	3%
Effetti/RiBa	2	3%
Carte di credito/debito	4	7%
Bonifici	1	2%
Altro	18	31%
	59	100%

RECLAMI PER MOTIVO PREVALENTE	NUMERO DI RECLAMI Pervenuti	PERCENTUALE
Condizioni economiche	14	24%
Esecuzione Operazioni	3	5%
Disfunzione di Apparecchiature	4	7%
Aspetti Organizzativi	3	5%
Personale	0	0%
Comunicazione e informazione	0	0%
Frodi e smarrimenti	1	2%
Merito del credito	1	2%
Violazioni del contratto	13	22%
Violazioni di normative	20	34%
Altro	0	0%
	59	100%

RECLAMI FONDATI/PARZIALMENTE FONDATI	25%
--------------------------------------	-----

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA	29 giorni
-------------------------	-----------

TIPOLOGIA PRODOTTO OGGETTO DEL RECLAMO



MOTIVO PREVALENTE DEL RECLAMO

