

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2018

NUMERO RECLAMI RICEVUTI AL 31/12/2017	49
--	-----------

RECLAMI PER TIPOLOGIA PRODOTTO	NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI	PERCENTUALE
Mutuo e altre forme di Finanziamento	14	29%
Conto corrente e deposito a risparmio	19	39%
Dossier Titoli	0	0%
Effetti/RiBa	0	0%
Carte di credito/debito	3	6%
Bonifici	2	4%
quote sociali	5	10%
Altro	6	12%
	49	100%

RECLAMI PER MOTIVO PREVALENTE	NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI	PERCENTUALE
Condizioni economiche	8	16%
Esecuzione Operazioni	3	6%
Disfunzione di Apparecchiature	3	6%
Aspetti Organizzativi	4	8%
Personale	1	2%
Comunicazione e informazione	1	2%
Frodi e smarrimenti	0	0%
Merito del credito	5	10%
Violazioni del contratto	5	10%
Violazioni di normative	17	35%
Altro	2	4%
	49	100%

RECLAMI FONDATI/PARZIALMENTE FONDATI	20%
---	------------