

# RENDICONTO RECLAMI ANNO 2018

**Reclami per prodotto/servizio**
**FONDI COMUNI DI INVESTIMENTO MOBILIARE**
**APERTURE DI CREDITO**
**CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI**
**MUTUI CASA**
**C/C E DEPOSITO A RISPARMIO**
**ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (SCONTO,  
ACCREDITO SBF, FIDEJUSSIONI, ECC.)**
**BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI**
**CARTE DI DEBITO -**
**TRASFERIMENTO FONDI (PAGOBANCOMAT E**
**ALTRI CIRCUITI)**
**ASSEGNI**
**ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI**
**NON COMPRESI NELLE PRECEDENTI)**
**ASPETTI GENERALI**
**Totale complessivo**
**Numero**
**% Percentuale**

2	6%
8	22%
2	6%
5	14%
6	17%
1	3%
2	6%
1	3%
3	8%
4	11%
2	6%
36	100%

Motivo del reclamo	Numero	%
Comunicazione Informazioni al Cliente	2	5,56%
Condizioni	4	11,11%
Esecuzione delle operazioni	8	22,22%
Frodi/smarrimenti	1	2,78%
Merito di credito o simili	1	2,78%
Personale	2	5,56%
Applicazione Condizioni	1	2,78%
Altro	17	47,22%
<b>Totale complessivo</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

**ESITO DEI RECLAMI**
**NUMERO  
RECLAMI**
**% SUL TOTALE**

Accolto/Parzialmente accolto	9	25 %
Non accolto	27	75%
Irricevibile	0	0
In istruttoria al 31 dicembre	NN	NN
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>