

RENDICONTO RECLAMI ANNO 2019

Reclami per prodotto/servizio	Numero	% Percentuale
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	2	6.45%
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	11	35.48%
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO (DOMICILIAZIONE UTENZE, RID/MAV, ECC.)	5	16.13%
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	1	3.22%
CARTE DI DEBITO -		
TRASFERIMENTO FONDI (PAGOBANCOMAT E ALTRI CIRCUITI)	2	6.45%
TITOLI (CUSTODIA E INTERMEDIAZIONE MOBILIARE		
AL DI FUORI DI RISPARMIO GESTITO)	1	3.22%
ASSEGNI	1	3.22%
ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESSE NELLE PRECEDENTI)	7	22.6%
ASPETTI GENERALI	1	3.22%
Totale complessivo	31	100%

Motivo del reclamo	Numero	%
Comunicazione Informazioni al Cliente	1	3.22%
Condizioni	1	3.22%
Esecuzione delle operazioni	11	35.48%
Disfunzioni apparecchiature (ATM-POS)	3	9.67 %
Frodi/smarrimenti	2	6.45%
Merito di credito o simili	4	12.90%
Aspetti organizzativi	1	3.22%
Applicazione Condizioni	3	9.67 %
Altro	5	16.13%
Totale complessivo	31	100%

ESITO DEI RECLAMI	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE
Accolto/Parzialmente accolto	12	38,71
Non accolto	19	61,29
Irricevibile	0	0
In istruttoria al 31 dicembre	NN	NN
Totale	31	100%