

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%
Totale complessivo	36	100%

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
Totale	36	100%