

# Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2011

## Relazione sui reclami per l'anno 2011

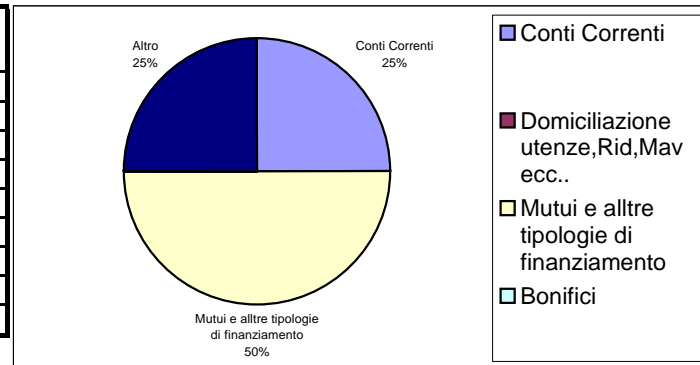
Numero reclami ricevuti al 31/12/2011

4

### Reclami per prodotto

Conti Correnti  
 Domiciliazione utenze,Rid,Mav ecc..  
 Mutui e altre tipologie di finanziamento  
 Bonifici  
 Titoli e assicurazioni  
 Carte di credito e di debito  
 Assegni  
 Effetti e Riba  
 Altro

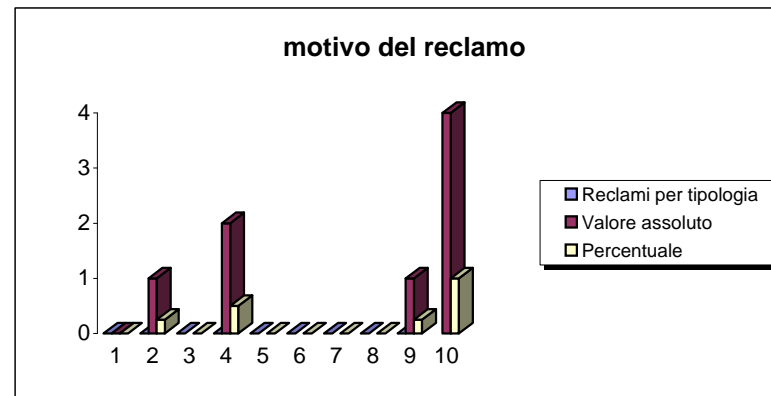
Valore assoluto	Percentuale
1	25%
2	50%
1	25%
4	1,00



### Reclami per tipologia

Esecuzione operazioni  
 Applicazioni di condizioni  
 Frodi e smarrimenti  
 Merito di credito e simili  
 Comunicazioni e informazioni al cliente  
 Aspetti organizzativi  
 Condizioni  
 Personale  
 Altro

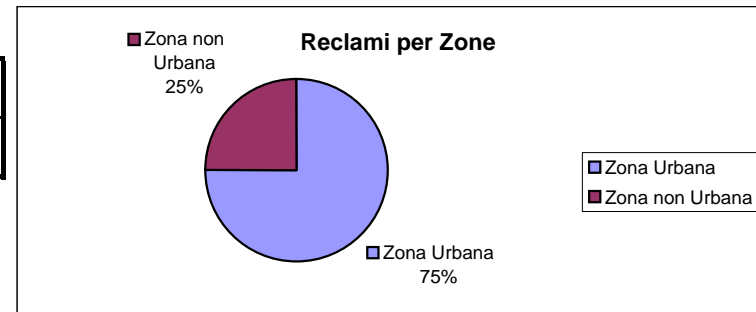
Valore assoluto	Percentuale
0	0%
1	25%
2	50%
1	25%
4	100%



**Reclami per zone**

Zona Urbana  
Zona non Urbana

Valore assoluto	Percentuale
3	33
1	67
4	100



**Reclami sfociati in procedure di Adr** nessuno

**Tempo medio di risposta** 16 giorni