

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2014

Relazione sui reclami per l'anno 2014

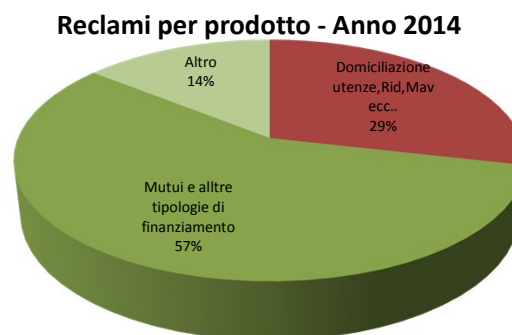
Numero reclami ricevuti al 31/12/2014

7

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
0	0%
2	29%
4	57%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
1	14%
7	100%

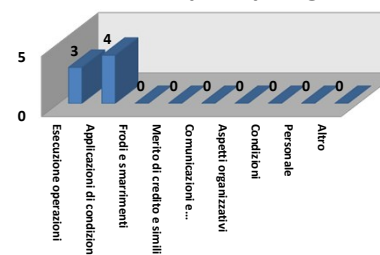


Reclami per tipologia

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
3	43%
4	57%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
7	100%

Reclami per tipologia

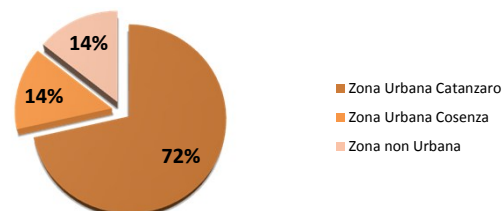


Reclami per zona

Zona Urbana Catanzaro
 Zona Urbana Cosenza
 Zona non Urbana

Valore assoluto	Percentuale
5	71,43%
1	14,29%
1	14,29%
7	100,00%

Reclami per Zone - Anno 2014



Reclami sfociati in procedure di Adr

0

Tempo medio di risposta

27,5 giorni