

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2015

Relazione sui reclami per l'anno 2015

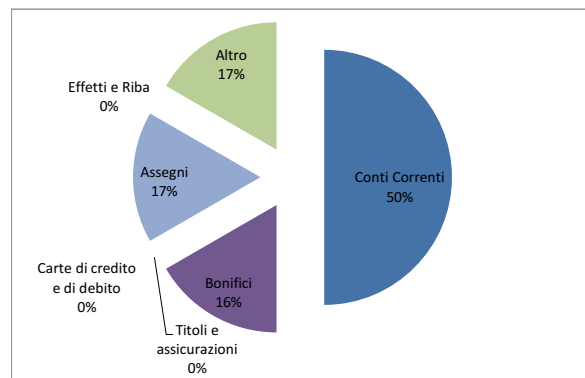
Numero reclami ricevuti al 31/12/2015

6

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

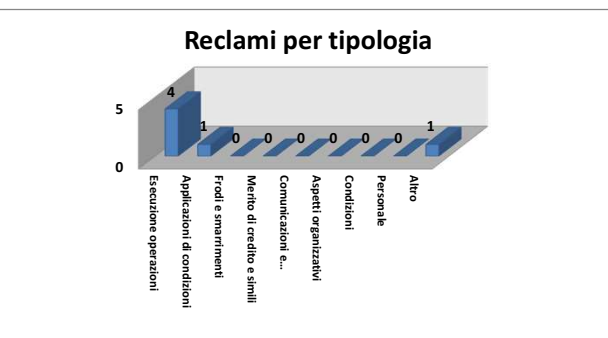
Valore assoluto	Percentuale
3	50%
	0%
	0%
1	17%
0	0%
0	0%
1	17%
0	0%
1	17%
6	100%



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

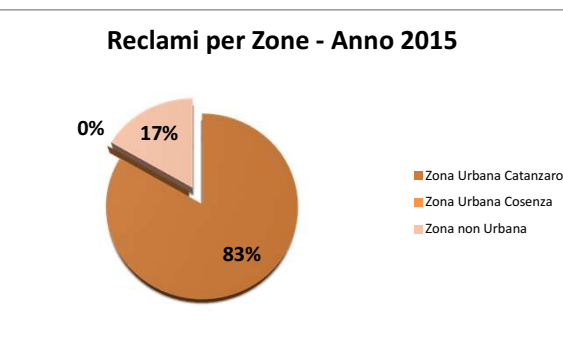
Valore assoluto	Percentuale
4	67%
1	17%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
1	17%
6	100%



Reclami per zone

Zona Urbana Catanzaro
 Zona Urbana Cosenza
 Zona non Urbana

Valore assoluto	Percentuale
5	83,33%
	0,00%
1	16,67%
6	100,00%



Reclami sfociati in procedure di ADR

2

Tempo medio di risposta

15 giorni