

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2017

Relazione sui reclami per l'anno 2017

Numero reclami ricevuti al 31/12/2017

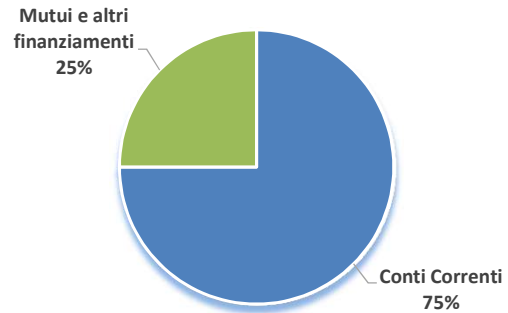
4

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
3	75%
0	0%
1	25%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
4	100%

Reclami per Prodotto- Anno 2017

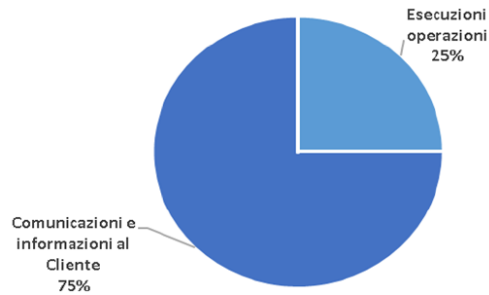


Reclami per tipologia

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
1	25%
0	0%
0	0%
0	0%
3	75%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
4	100%

Reclami 2017 per Tipologia

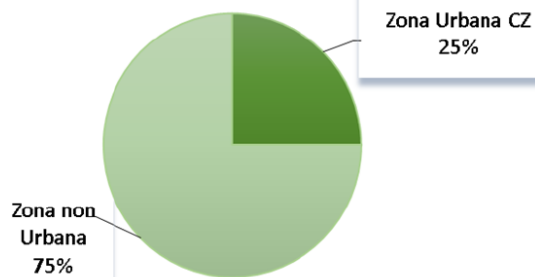


Reclami per zone

Zona Urbana Catanzaro
 Zona Urbana Cosenza
 Zona non Urbana

Valore assoluto	Percentuale
1	25,00%
0	0,00%
3	75,00%
4	100,00%

Reclami per Zone - Anno 2017



Reclami sfociati in procedure di Adr

1

Tempo medio di risposta

20 giorni