

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2017

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2017 con la seguente ripartizione:

a) **totale Reclami pervenuti nel periodo n. 13 di cui:**

<i>accolti</i>	6
<i>respinti</i>	5
<i>composti</i>	<i>nessuno</i>
<i>in corso di trattazione</i>	2

b) **Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)**

	Nr.	%
- conti correnti e depositi a risparmio	5	38%
- mutui e altre forme di finanziamento	3	23%
- carte di credito e di debito	4	32%
-Bonifici	0	
- Assegni	0	
- Domiciliazione utenze	0	
- Segnalazione CRIF	1	7%
	<hr/>	
Totale	13	100%

c) **Reclami suddivisi per natura della controversia**

- Esecuzione di operazioni	n. 2
- Applicazione delle condizioni	n. 4
- Frodi e smarrimenti	n. 4
- Comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 3

d) **Reclami sfociati in procedure ADR (Alternative Dispute Resolution) n. 1**