

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2019

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2019 con la seguente ripartizione:

a) **totale Reclami pervenuti nel periodo n. 10** di cui:

<i>accolti</i>	6
<i>respinti</i>	4
<i>composti</i>	<i>nessuno</i>
<i>in corso di trattazione</i>	0

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

	Nr.	%
- conti correnti e depositi a risparmio	3	30%
- mutui e altre forme di finanziamento	1	10%
- carte di credito e di debito	5	50%
-Bonifici	0	
- Assegni	0	
- Domiciliazione utenze	0	
- Segnalazione CRIF	1	10%
Totale	10	100%

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

- Esecuzione di operazioni	n. 1
- Applicazione delle condizioni	n. 1
- Frodi e smarrimenti	n. 4
- Comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 4

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