

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2015

**NUMERO RECLAMI RICEVUTI AL 31/12/2015** **26**

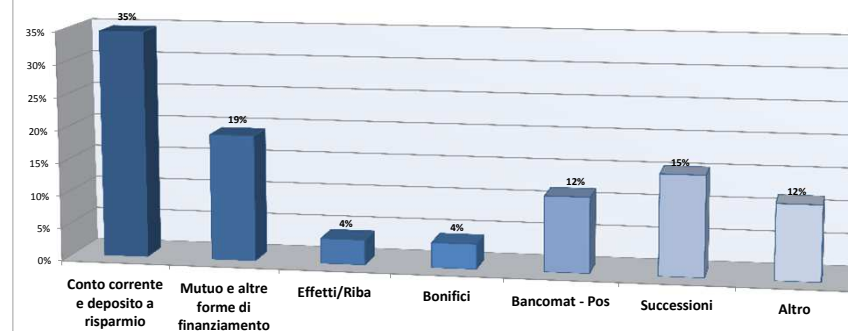
RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO	NUMERO RECLAMI PERVENUTI	PERCENTUALE
Conto corrente e deposito a risparmio	9	35%
Mutuo e altre forme di finanziamento	5	19%
Effetti/Riba	1	4%
Bonifici	1	4%
Bancomat - Pos	3	12%
Successioni	4	15%
Altro	3	12%
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

RECLAMI PER MOTIVO PREVALENTE	NUMERO RECLAMI PERVENUTI	PERCENTUALE
Condizioni Economiche	1	4%
Esecuzione Operazioni	3	12%
Disfunzioni Di Apparecchiature E Sistemi Informatici	1	4%
Aspetti Organizzativi	1	4%
Personale	0	0%
Comunicazione E Informazione	3	12%
Frodi E Smarrimenti	0	0%
Merito Di Credito	0	0%
Violazioni Del Contratto	5	19%
Violazioni Di Normative	11	42%
Altro	1	4%
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**RECLAMI FONDATI** **29%**

**TEMPO MEDIO DI RISPOSTA** **13 giorni**

**TIPOLOGIA PRODOTTO OGGETTO DEL RECLAMO**



**MOTIVO PREVALENTE DEL RECLAMO**

