

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2019

Iccrea Bancalmpresa Spa, in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia in tema di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (sez. XI paragrafo 3 – Reclami) rende la seguente sintetica informativa relativa all'anno 2019:

RECLAMI SUI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI	VALORE ASSOLUTO	PERCENTUALE
Mutui	2	7,4%
Locazione Finanziaria	25	92,6%
TOTALE	27	100%

ESITO RECLAMI	VALORE ASSOLUTO	PERCENTUALE
Risolti a favore della clientela	5	18,5%
Risolti a sfavore della clientela	22	81,5%
TOTALE	27	100%

CLASSIFICAZIONE ABI - TIPOLOGIA CLIENTELA	VALORE ASSOLUTO	PERCENTUALE
Cliente Intermedio - Riferimento alle società di persone ed alle ditte individuali	9	33,3%
Altri - Riferimento alle società di capitali	18	66,7%
TOTALE	27	100%

CLASSIFICAZIONE ABI - TIPOLOGIA RECLAMO	VALORE ASSOLUTO	PERCENTUALE
Applicazione delle Condizioni	3	11,1%
Aspetti Organizzativi	2	7,4%
Merito di Credito o Simili	1	3,7%
Condizioni	15	55,6%
Altro	5	18,5%
Comunicazione Informazione al Cliente	1	3,7%
TOTALE	27	100%