



Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea

## 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:

<b>a) totale Reclami pervenuti nel periodo n. 2</b>	<i>di cui:</i>	
	<i>accolti</i>	<b>2</b>
	<i>respinti</i>	<b>nessuno</b>
	<i>composti</i>	<b>nessuno</b>
	<i>in corso di trattazione</i>	<b>nessuno</b>

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

	<b>Nr.</b>	<b>%</b>
- conti correnti e depositi a risparmio		
- mutui e altre forme di finanziamento	<b>1</b>	<b>50%</b>
- carte di credito e di debito		
- Bonifici	<b>1</b>	<b>50%</b>
- Assegni		
- Domiciliazione utenze		
	<b>Totale 2</b>	<b>100%</b>

### c) Reclami suddivisi per natura della controversia

- Esecuzione di operazioni	n. 1
- Applicazione delle condizioni	n. 0
- Frodi e smarrimenti	n. 0
- Comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 1

### d) Reclami sfociati in procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*) n. 0