



Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2020 con la seguente ripartizione:

a) totale Reclami pervenuti nel periodo n. 11	<i>di cui:</i>	
	<i>accolti</i>	4
	<i>respinti</i>	1
	<i>composti</i>	6
	<i>in corso di trattazione</i>	nessuno

b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

	Nr.	%
- conti correnti e depositi a risparmio	1	9%
- mutui e altre forme di finanziamento	4	36%
- carte di credito e di debito		
- Bonifici		
- Assegni		
- Domiciliazione utenze		
- Altri	6	55%
Totale	11	100%

c) Reclami suddivisi per natura della controversia

- Esecuzione di operazioni	n. 1
- Applicazione delle condizioni	n. 1
- Frodi e smarrimenti	n. 0
- Comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 9

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