

NUMERO RECLAMI RICEVUTI **18**

RECLAMI PER PRODOTTO	NUMERO	PERCENTUALE
Conti correnti e depositi al risparmio	7	40%
Mutui e altre forme di finanziamento	7	40%
Carte di credito e di debito	1	5%
Altro	0	0%
Domiciliazione utenze, Rid/Mav, ecc.	1	5%
Bonifici	0	0%
Assegni	1	5%
Titoli e assicurazioni	1	5%
Effetti/Ri.ba	0	0%
	18	100%

RECLAMI PER TIPOLOGIA	NUMERO	PERCENTUALE
Esecuzione operazioni	5	30%
Applicazione delle condizioni	5	30%
Aspetti organizzativi	0	0%
Frodi e smarrimenti	2	10%
Comunicazioni e informazioni al cliente	3	15%
Altro	1	5%
Merito di credito e simili	1	5%
Personale	1	5%
	18	100%

RECLAMI PER ZONE	NUMERO	PERCENTUALE
Abruzzo	16	88%
Molise	2	12%
	18	100%

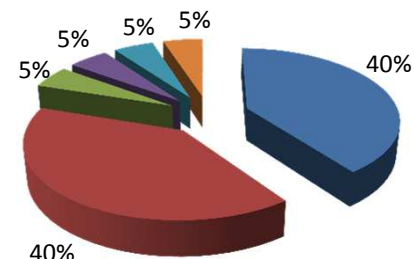
TEMPO MEDIO DI RISPOSTA	9,5 GIORNI
--------------------------------	-------------------

N. RECLAMI ACCOLTI	3
N. RECLAMI ACCOLTI PARZIALMENTE	1
N. RECLAMI NON ACCOLTI	14

RECLAMI SFOCIATI IN PROCEDURE DI ADR (risoluzione alternativa delle controversie)	2
--	----------

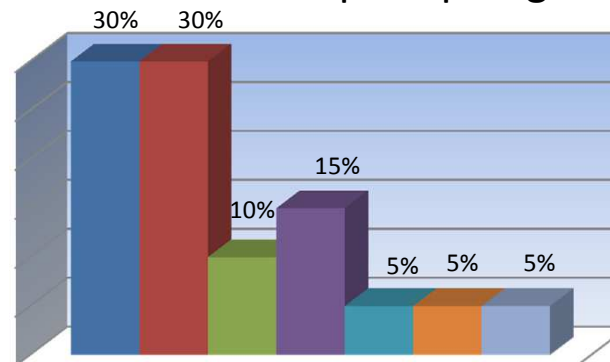
RECLAMI SFOCIATI IN CITAZIONI LEGALI	0
---	----------

Reclami per prodotto



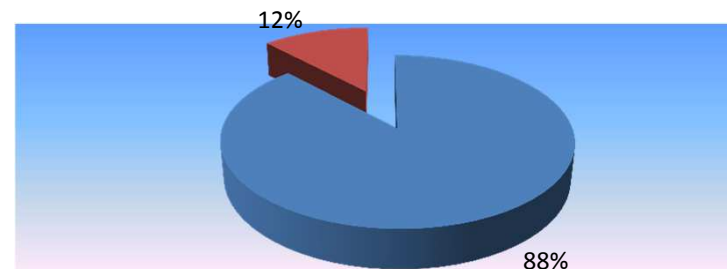
- Conti correnti e depositi al risparmio
- Mutui e altre forme di finanziamento
- Carte di credito e di debito
- Domiciliazione utenze, Rid/Mav, ecc.
- Assegni
- Titoli e assicurazioni

Reclami per tipologia



- Esecuzione operazioni
- Applicazione delle condizioni
- Frodi e smarrimenti
- Comunicazioni e informazioni al cliente
- Altro
- Merito di credito e simili
- Personale

Reclami per zone



- Abruzzo
- Molise