

Banca di Credito Cooperativo Sangro Teatina

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2020

NUMERO RECLAMI RICEVUTI **26**

RECLAMI PER PRODOTTO	NUMERO	PERCENTUALE
Conti correnti e depositi al risparmio	6	23%
Mutui e altre forme di finanziamento	19	73%
Carte di credito e di debito	0	0%
Altro	1	4%
Domiciliazione utenze, Rid/Mav, ecc.	0	0%
Bonifici	0	0%
Assegni	0	0%
Titoli e assicurazioni	0	0%
Effetti/Ri.ba	0	0%
	26	100%

RECLAMI PER TIPOLOGIA	NUMERO	PERCENTUALE
Esecuzione operazioni	4	15%
Applicazione delle condizioni	1	4%
Aspetti organizzativi		
Frodi e smarrimenti	0	0%
Comunicazioni e informazioni al cliente	12	46%
Altro	1	4%
Merito di credito e simili	8	31%
Personale	0	0%
	26	100%

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA	2,8 GIORNI
--------------------------------	-------------------

N. RECLAMI ACCOLTI	4
N. RECLAMI ACCOLTI PARZIALMENTE	1
N. RECLAMI NON ACCOLTI	21
N. RECLAMI IN ISTRUTTORIA	0

RECLAMI SFOCIATI IN PROCEDURE DI ADR (risoluzione alternativa delle controversie)	0
----------------------------------------------------------------------------------------------	----------

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

