

FUNZIONE RECLAMI

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

Numero reclami ricevuti al 31/12/2019 n. 39

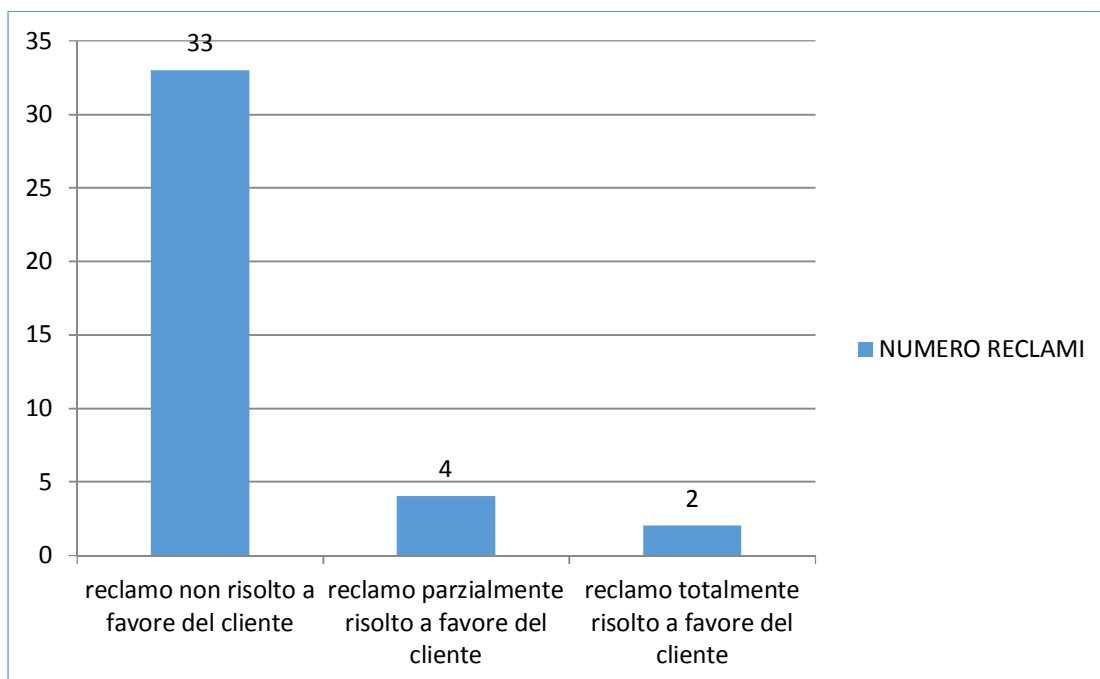
Reclami per prodotto

Prodotto	Numero reclami	percentuale
Altri servizi di incasso e pagamento - RID	1	2,56%
Bonifici nazionali	1	2,56%
Bonifici transfrontalieri area "SEPA"	1	2,56%
Carte di credito - con pagamento a saldo	2	5,13%
Carte di debito per prelevamento contanti (BANCOMAT)	1	2,56%
Carte di debito per trasferimento fondi (POS)	4	10,26%
Conti correnti	16	41,03%
Crediti speciali (Fondario, Agrario, ecc.)	2	5,13%
Depositi a risparmio	2	5,13%
Dossier titoli	1	2,56%
Obbligazioni della banca (non strutturate)	1	2,56%
Prestiti personali	6	15,39%
Servizi estero - Resto del Mondo	1	2,56%
totali	39	100%

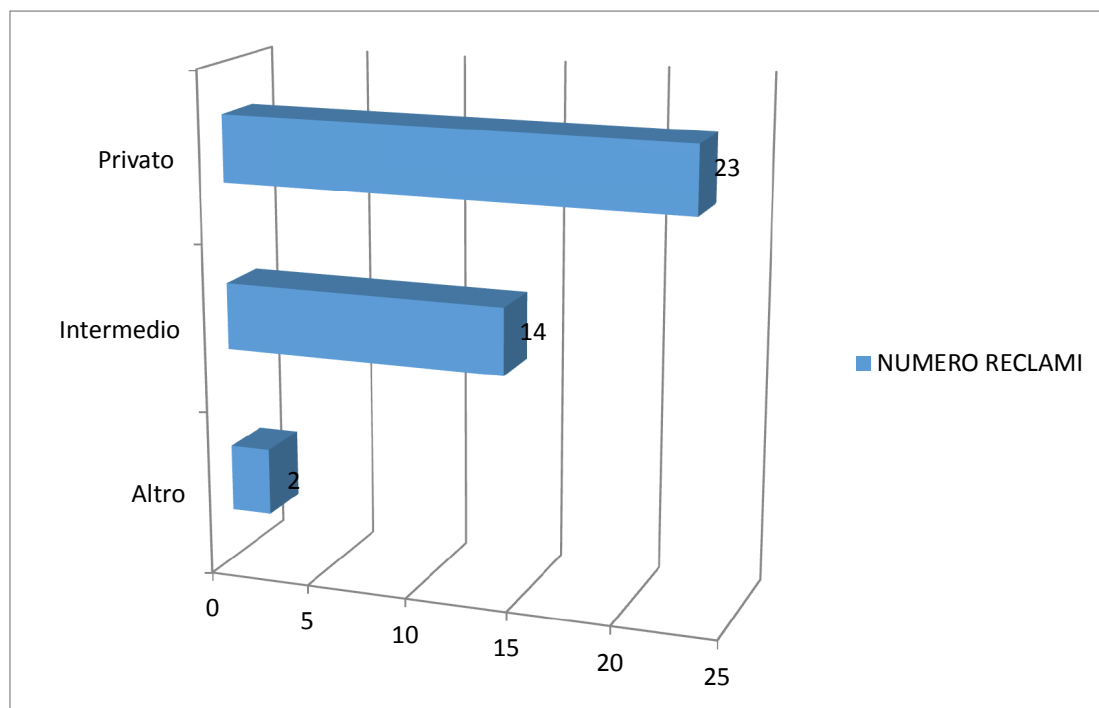
Reclami per tipologia

Motivo	Numero Reclami	percentuale
Altro	6	15,39%
Anatocismo	2	5,13%
Applicazione delle condizioni	2	5,13%
Comunicazione ed informazione al cliente	3	7,69%
Disfunzioni apparecchiature	1	2,56%
Esecuzione operazioni	7	17,94%
Frodi e smarrimenti	4	10,26%
Segnalazione a centrale rischi	14	35,9%
totali	39	100%

Esito Reclami



Reclami per tipologia di clientela



Alcamo, 28 gennaio 2020