

FUNZIONE RECLAMI

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2020

Numero reclami ricevuti al 31/12/2020 n. 54

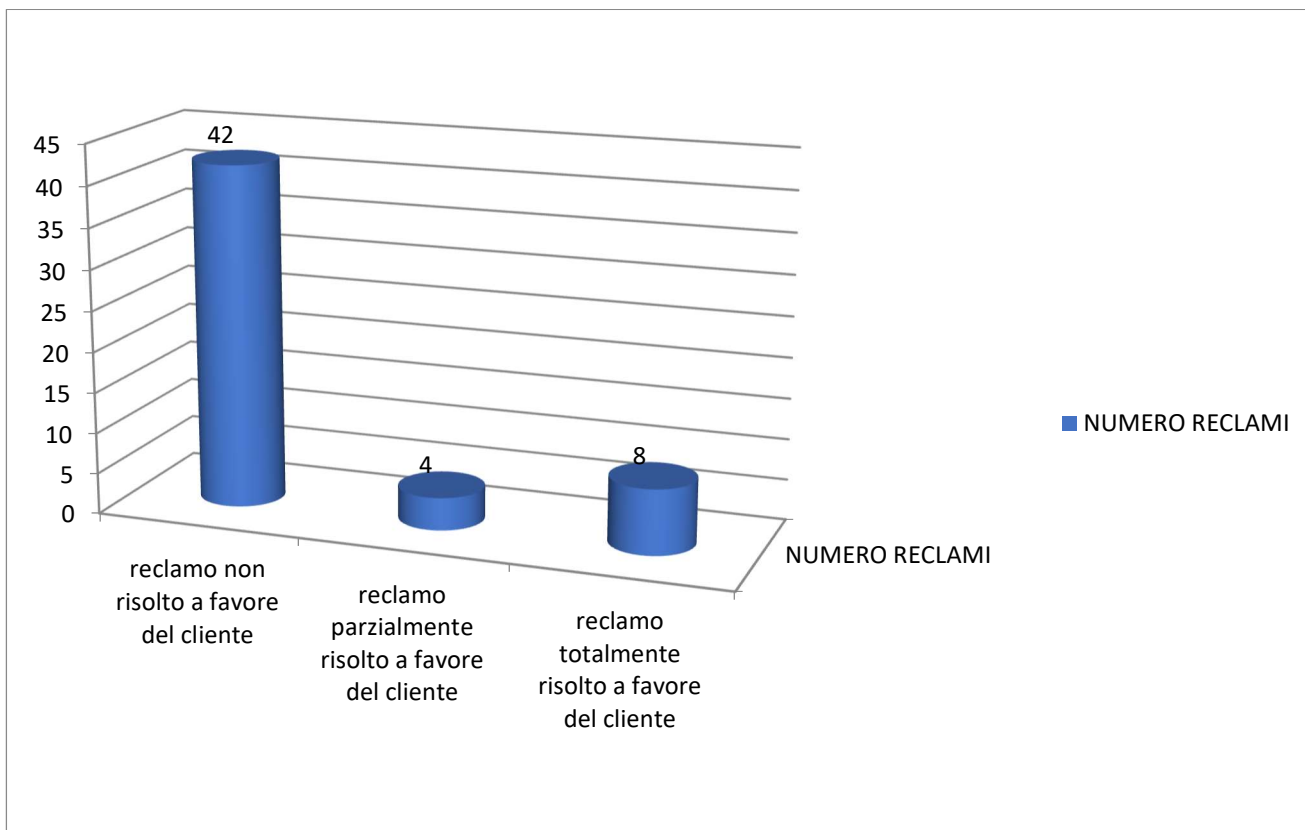
Reclami per prodotto

PRODOTTO	NUMERO RECLAMI	PERCENTUALE
Altri servizi di incasso e pagamento - Cassa continua e gestione contante	2	3,71%
Altri servizi di incasso e pagamento - RID	3	5,56%
Aperture di credito in c/c	3	5,56%
Assegni	2	3,71%
Bonifici nazionali	1	1,85%
Bonifici transfrontalieri area "SEPA"	1	1,85%
Carte di credito - con pagamento a saldo	1	1,85%
Carte di debito per prelievo contanti (BANCOMAT)	2	3,71%
Carte di debito per trasferimento fondi (POS)	1	1,85%
Cassette di sicurezza	1	1,85%
Conti correnti	19	35,18%
Crediti speciali (Fondario, Agrario, ecc.)	8	14,81%
Depositi a risparmio	2	3,71%
Dossier titoli	1	1,85%
Effetti/Riba	1	1,85%
Mutui casa	1	1,85%
Prestiti personali	5	9,25%
Totale	54	

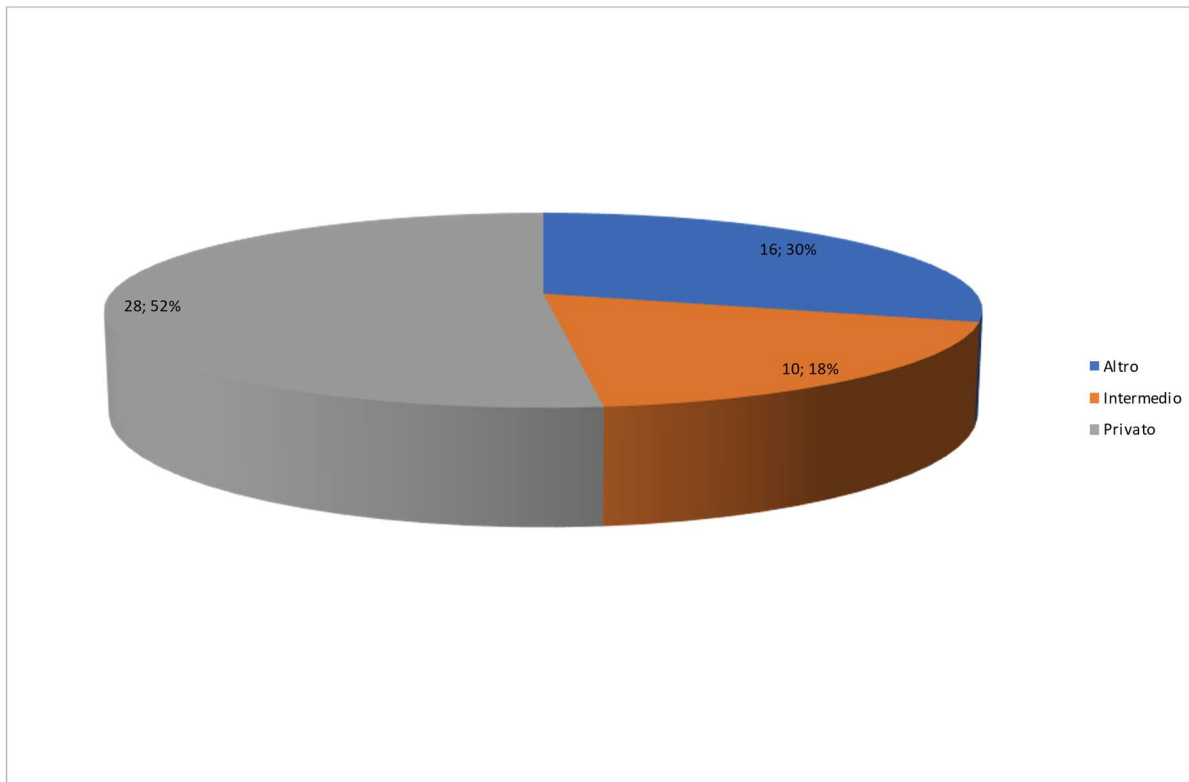
Reclami per motivo

MOTIVO	NUMERO RECLAMI	PERCENTUALE
Altro	16	29,63%
Anatocismo	1	1,85%
Applicazione delle condizioni	6	11,11%
Comunicazione ed informazione al cliente	2	3,71%
Disfunzioni apparecchiature	4	7,41%
Esecuzione operazioni	10	18,52%
Frodi e smarrimenti	1	1,85%
Merito del credito o simili	1	1,85%
Segnalazione a centrale rischi	13	24,07%
Totale	54	

Esito Reclami



Reclami per tipologia di clientela



Alcamo, 25 gennaio 2021

Banca Don Rizzo - Credito Cooperativo della Sicilia Occidentale Società Cooperativa

Iscritta all'Albo delle banche e aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con Capogruppo Iccrea Banca S.p.A., che ne esercita la direzione e il coordinamento

Sede Legale: Via Vittorio Emanuele II, n. 15/17 - 91011 Alcamo (TP)

Direzione Generale: Via Stefano Polizzi, 13 - 91011 Alcamo (TP)

Tel.: 0924 591111 - Fax: 0924 502975

Sito web: www.bancadonrizzo.it

Pec: segreteria@pec.donrizzo.bcc.it - Swift: ICRAITRRQAO

Capitale e riserve al 31/12/2018 € 46.711.619

Iscrizione Albo Cooperative n. A 160488. Iscrizione Albo delle Banche n. 3783

Iscrizione Albo Imprese Creditizie Cod. Abi 08946

Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea, Partita IVA 15240741007 - Cod. SDI: 9GHPHLV

C.F. e iscrizione al Registro delle Imprese di Trapani n. 00071310817

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo, al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito, al Fondo Nazionale di Garanzia Cooperativo