



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2017

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2017 con la seguente ripartizione:

| | | |
|---|--------------------------------|----------------|
| a) totale Reclami pervenuti nel periodo n. 3 | <i>di cui:</i> | |
| | <i>accolti</i> | 3 |
| | <i>respinti</i> | nessuno |
| | <i>composti</i> | nessuno |
| | <i>in corso di trattazione</i> | nessuno |

b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

| | Nr. | % |
|---|-----------------|------------|
| - conti correnti e depositi a risparmio | 2 | 67% |
| - mutui e altre forme di finanziamento | 1 | 33% |
| - carte di credito e di debito | | |
| - Bonifici | | |
| - Assegni | | |
| - Domiciliazione utenze | | |
| | Totale 3 | 100 |

c) Reclami suddivisi per natura della controversia

| | |
|---|-------------|
| - Esecuzione di operazioni | n. 0 |
| - Applicazione delle condizioni | n. 0 |
| - Frodi e smarrimenti | n. 0 |
| - Comunicazioni e informazioni ai clienti | n. 3 |

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