

ANNO 2018 - RECLAMI PERVENUTI

	QUESTIONI NON QUANTIFICABILI	CONTROVERSIE FINO A 50.000 EURO	CONTROVERSIE DA 50.000 A 100.000 EURO	CONTROVERSIE OLTRE 100.000 EURO	TOTALE	SCOSTAMENTO ANNO PRECEDENTE	SCOSTAMENTO %
C/C DEPOSITI A RISPARMIO	14	2		1	17	0	0%
TITOLI (custodia e intermediazione)	1				1	1	
FONDI COMUNI					0	0	
GESTIONE PATRIMONI MOBILIARI		1			1	0	0%
ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO					0	0	
APERTURE DI CREDITO	11	3	3	2	19	-2	-10%
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	1				1	-2	-67%
MUTUI CASA	12	4	2	1	19	6	46%
CREDITI SPECIALI (agrario, fondiario, ecc.)	11	0			11	-2	-15%
ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO					0	-1	-100%
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	4	6	1		11	5	83%
STIPENDI E PENSIONI					0	0	
CARTE DI CREDITO	10	4			14	12	600%
CARTE DI DEBITO - BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI	2	8			10	-16	-62%
CARTE DI DEBITO - PAGOBANCOMAT E ALTRI CIRCUITI					0	0	
ASSEGNI	4	8	1		13	-1	-7%
EFFETTI RIBA					0	0	
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	5	7			12	5	71%
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI	3	1			4	2	100%
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA	0	0			0	-3	
ALTRO (altre tipologie di prodotti e servizi)	2			1	3	-1	-25%
ASPETTI GENERALI	10				10	-2	-17%
PRODOTTI DERIVATI					0	0	
TOTALE	90	44	7	5	146	1	1%

ANNO 2018 - MOTIVO DEL RECLAMO

	CONDIZIONI	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	DISFUNZIONE APPARECCH. ATM / POS	ASPETTI ORGANIZZATIVI	PERSONALE	COMUNICAZIONI INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	FRODI E SMARRIMENTI	MERITO DI CREDITO O SIMILI	ALTRO	TOTALE	RECLAMI LEGATI CANALI TELEMATICI
C/C DEPOSITI A RISPARMIO			10	1		1	3	1	1		17	
TITOLI (custodia e intermediazione)			1								1	
FONDI COMUNI											0	
GESTIONE PATRIMONI MOBILIARI			1								1	
ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO											0	
APERTURE DI CREDITO	1	12					1		4	1	19	
CREDIT AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI										1	1	
MUTUI CASA	4	7	1				1			6	19	
CREDITI SPECIALI (agrario, fondiario, ecc.)	3						4		2	2	11	
ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO											0	
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI			9					2			11	1
STIPENDI E PENSIONI											0	
CARTE DI CREDITO	1		2					3	7	1	14	3
CARTE DI DEBITO - BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI			1	1				7		1	10	
CARTE DI DEBITO - PAGOBANCOMAT E ALTRI CIRCUITI											0	
ASSEGNI	1		2		1			4	3	2	13	
EFFETTI RIBA											0	
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO			9		1		1	1			12	
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI			4								4	
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA											0	
ALTRO (altre tipologie di prodotti e servizi)					1		2				3	
ASPETTI GENERALI					1	4	3		1	1	10	1
PRODOTTI DERIVATI											0	
TOTALE	10	19	40	2	4	5	15	18	18	15	146	5