

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - 2019/2020

Nel periodo di riferimento sono pervenuti 2163 reclami, suddivisi come segue:

Reclamo per prodotto	Numero Reclami	% su totale reclami
Conto corrente, conto deposito e carta ricaricabile	1209	55,89%
Mutuo e altri finanziamenti	437	20,20%
Servizi di investimento	75	3,48%
Dossier Titoli	124	5,73%
Prodotti assicurativi	26	1,20%
Reclami non legati ad uno specifico prodotto (es. aspetti organizzativi, successioni, ...)	292	13,50%
Totale	2163	100,00%

Reclamo per prodotto	Numero Reclami	% su totale reclami
Il reclamo è stato accolto	358	16,55%
Il reclamo è stato parzialmente accolto	455	21,04%
Il reclamo non è stato accolto	1350	62,41%
Totale	2163	100,00%

Il tempo medio di riscontro dei reclami è di circa 24 giorni.