

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - 2020/2021

Nel periodo di riferimento sono pervenuti 2713 reclami, suddivisi come segue:

Reclamo per prodotto	Numero Reclami	% su totale reclami
Conto corrente, conto deposito e carta ricaricabile	1530	56,40%
Mutuo e altri finanziamenti	492	18,13%
Servizi di investimento	93	3,43%
Dossier Titoli	134	4,94%
Prodotti assicurativi	59	2,17%
Reclami non legati ad uno specifico prodotto (es. aspetti organizzativi, successioni, ...)	405	14,93%
Totale	2713	100,00%

Reclamo per prodotto	Numero Reclami	% su totale reclami
Il reclamo è stato accolto	436	16,07%
Il reclamo è stato parzialmente accolto	494	18,21%
Il reclamo non è stato accolto	1783	65,72%
Totale	2713	100,00%

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