

MOTIVAZIONI RECLAMI - ANNO 2021

PRODOTTO	MOTIVAZIONI														
	Altro	Anatocismo	Applicazione delle condizioni	Aspetti organizzativi	Comunicazione ed informazione al cliente	Condizioni	Disfunzioni apparecchiature	Esecuzione operazioni	Frodi e smarrimenti	Personale	Segnalazione a centrale rischi	TOTALE PER PRODOTTO	RECLAMI ACCOLTI	% RECLAMI ACCOLTI	TOTALE PRODOTTO / TOTALE RECLAMI
Altri finanziamenti			4		3			2			4	13	2	15%	17%
Altri servizi di incasso e pagamento	2						5					7	3	43%	9%
Altro					3	1		1			9	14	4	29%	18%
Aperture di credito in c/c		1										1	-	0%	1%
Aspetti generali				1						4		5	1	20%	6%
Assegni					1			4				5	-	0%	6%
Bonifici transfrontalieri area "SEPA"								2				2	2	100%	3%
Carte di Credito								1				1	-	0%	1%
Carte di Debito - prelevamento	1			4	1			1	3			10	5	50%	13%
Carte prepagate								1				1	-	0%	1%
Conti correnti	1		5					3				9	4	44%	12%
Mutui casa			1		1						1	3	1	33%	4%
Polizze assicurative ramo danni								4				4	2	50%	5%
Polizze assicurative ramo vita					1							1	-	0%	1%
Prestiti personali			1									1	-	0%	1%
TOTALE PER MOTIVAZIONE	4	1	11	5	10	1	5	19	3	4	14	77	24	31%	100%
INCIDENZA SUL TOTALE	5%	1%	14%	6%	13%	1%	6%	25%	4%	5%	18%	100%			