

# Statistiche Annuali

## Reclami / esposti pervenuti nell'esercizio 2018

Esposizione dei dati sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2018, ripartita per prodotto/servizio gestito:

| <b>Categoria</b>     | <b>Numerosità</b> |
|----------------------|-------------------|
| Servizi di pagamento | 0                 |
| Altro                | 4                 |
| <b>Totale</b>        | <b>4</b>          |

Per quanto attiene ai motivi lamentati dalla clientela, si evidenzia quanto segue:

| <b>Tipologia</b>                         | <b>Numerosità</b> |
|--|-------------------|
| Relazioni con la clientela               | 2                 |
| Comunicazioni ed informazioni al Cliente | 2                 |
| <b>Totale</b>                            | <b>4</b>          |

In relazione ai tempi di evasione delle istanze dei clienti, la Società ha definito la seguente tabella:

| <b>Tempistiche evasione reclami</b> | <b>Numerosità</b> |
|-------------------------------------|-------------------|
| Entro 10 giorni                     | 2                 |
| Entro 20 giorni                     | 2                 |
| Entro 30 giorni                     | 0                 |
| Oltre il limite dei 30 giorni       | 0                 |
| <b>Totale</b>                       | <b>4</b>          |

### Esito dei reclami

Nel corso del 2018 la Funzione Reclami non ha accolto nessuno dei reclami ricevuti per i quali non è stato necessario alcun esborso economico.