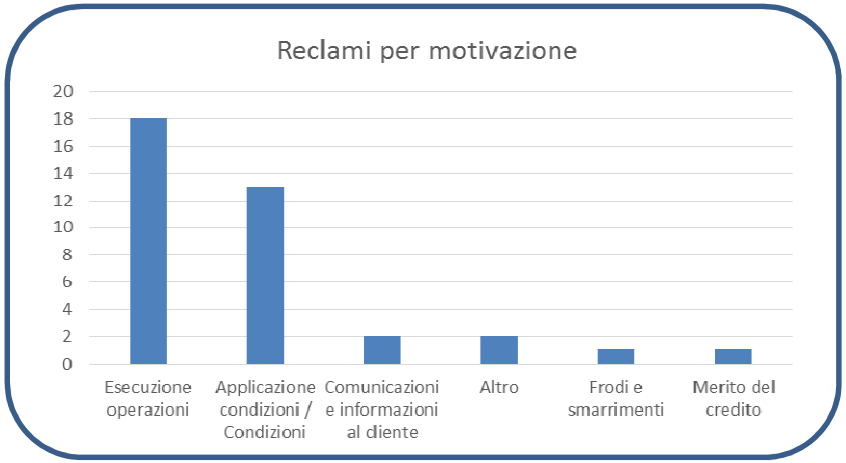
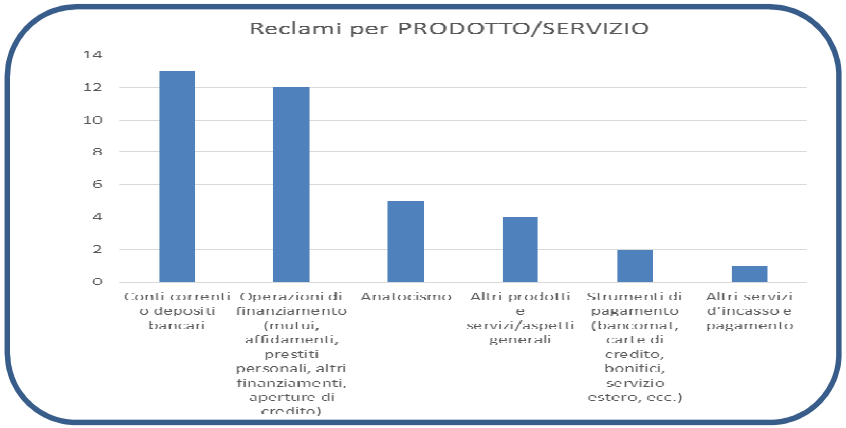
RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2016

La Banca Centropadana riserva particolare attenzione alla gestione delle esigenze dei Clienti prestando la massima cura nell'erogazione dei servizi per ricercare la loro più ampia soddisfazione. I reclami, come le semplici lamentele, sono una fonte preziosa d'informazione per migliorare la qualità del servizio erogato.

Di seguito viene riportato il riepilogo sintetico ed i grafici che rappresentano i reclami in base alla motivazione ed alla tipologia di rapporto e servizio gestiti nel corso dell'anno 2016.

Reclami tradizionali su prodotti e servizi	32
Reclami per Anatocismo	5
Reclami per Titoli in default	0
Reclami per Privacy	0
Totale Reclami pervenuti	37
Reclami complessivamente conclusi	**33**
Accolto/Parzialmente accolto - numero	9
% Accolto/parzialmente accolto	24%
Giorni medi di risposta	18
In istruttoria al 31 dicembre 2016	4
Inoltrati all'Arbitro Bancario Finanziario	0