

Aquileia Capital Services S.r.l.

Resoconto gestione Reclami

Documento estratto dalla Relazione Compliance 2018

Reclami

Nel corso dell'esercizio 2018 sono pervenuti nr. 27 reclami di cui di seguito si fornisce il riepilogo delle tematiche sollevate:

Tipologia reclamo	nr.	%
Altro	3	11%
Comunicazioni ed informazioni al cliente	1	4%
Condizioni	10	37%
Personale	2	7%
Segnalazione in Centrale dei Rischi / Assilea	9	33%
Specifiche erogazione leasing immobiliare	2	7%
Totale	27	100%

Con riferimento ai reclami ricevuti di seguito si fornisce dettaglio dell'esito con riferimento alle singole tipologie:

Tipologia reclamo	Esito reclamo	nr.	%
Altro	non accolto	3	11%
Comunicazioni ed informazioni al cliente	non accolto	1	4%
Condizioni	non accolto	10	37%
Personale	non accolto	2	7%
Segnalazione in Centrale dei Rischi / Assilea	accolto	8	30%
	non accolto	1	4%
Specifiche erogazione leasing immobiliare	accolto	1	4%
	non accolto	1	4%
Totale		27	100%