

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO	
	ANNO 2020	ANNO 2021
NATURA DEL RECLAMO		
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	34	18
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:		
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	1	4
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000	0	0
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000	0	0
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO		
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	16	14
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCIANI, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	18	8
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	1	0
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO		
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	2	8
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO		
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	16	4
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	2	7
✓ POLIZZE ASSICURATIVE		
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI		2
✓ ASPETTI GENERALI	15	1
✓ PRODOTTI DERIVATI		
MOTIVO DEL RECLAMO		
✓ CONDIZIONI	6	2
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	2	3
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	3	3
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS		
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI	2	0
✓ PERSONALE		3
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	4	3
✓ FRODI/SMARRIMENTI	1	1
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI	15	1

✓ ALTRO	2	6
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO		
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI		
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	3	3
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	32	19
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO		

<i>PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO</i>	ANNO	ANNO¹
	2020	2021
✓ NUMERO RECLAMI	0	0