

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO	
	2022	2021
NATURA DEL RECLAMO		
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	15	18
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:		
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	5	4
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000		
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000		
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO		
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	9	14
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	4	8
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	7	
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO		
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	11	8
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	1	0
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	4	4
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO		7
✓ POLIZZE ASSICURATIVE		
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	3	2
✓ ASPETTI GENERALI	1	1
✓ PRODOTTI DERIVATI		
MOTIVO DEL RECLAMO		
✓ CONDIZIONI	2	2
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	3	3
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	6	3
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS		
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI		
✓ PERSONALE		3
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	7	3
✓ FRODI/SMARRIMENTI	1	1
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI		1
✓ ALTRO ¹	1	6
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	20	22
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI		
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	4	3
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	16	19
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	20	22

PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO	2022	2021
✓ NUMERO RECLAMI	0	0

¹ Ad esempio, reclami legati a *privacy*, mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid, malfunzionamento del sito della banca, successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione), promesse non mantenute e/o aspettative indotte, vendita non adeguata/non appropriata, motivazioni non citate tra le precedenti.