

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO	
NATURA DEL RECLAMO	2024	2023
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	8	9
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:		
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	6	6
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000		
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000		
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO		
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	7	6
✓ 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...)	3	1
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO		
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	7	6
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO		
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	5	7
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	1	2
✓ POLIZZE ASSICURATIVE		
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI		
✓ ASPETTI GENERALI	1	
✓ PRODOTTI DERIVATI		
MOTIVO DEL RECLAMO		
✓ CONDIZIONI	1	3
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1	
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	4	3
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS		
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI		
✓ PERSONALE	2	
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	1	
✓ FRODI/SMARRIMENTI		1
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI		
✓ ALTRO ¹	5	8
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	14	15
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI		
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	4	4
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	10	11
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	14	15

PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO	2024	2023
✓ 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.