

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO	
	2022	2021
<b>NATURA DEL RECLAMO</b>		
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	15	18
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA: ✓ RECLAMI FINO A € 50.000 ✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000 ✓ RECLAMI OLTRE € 100.000	5	4
<b>TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO</b>		
✓ 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	
<b>TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO</b>		
✓ 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		
<b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>		
✓ 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 <sup>1</sup>	1	6
<b>TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO</b>	<b>20</b>	<b>22</b>
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI		
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	4	3
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	16	19
<b>TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO</b>	<b>20</b>	<b>22</b>

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

<sup>1</sup> 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.