

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO	
NATURA DEL RECLAMO	2023	2022
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	9	15
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA: ✓ RECLAMI FINO A € 50.000 ✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000 ✓ RECLAMI OLTRE € 100.000	6	5
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO		
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	6	9
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	8	4
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	1	7
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO		
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	6	11
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO		1
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	7	4
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	2	
✓ POLIZZE ASSICURATIVE		
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI		3
✓ ASPETTI GENERALI		1
✓ PRODOTTI DERIVATI		
MOTIVO DEL RECLAMO		
✓ CONDIZIONI	3	2
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI		3
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	3	6
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS		
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI		
✓ PERSONALE		
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE		7
✓ FRODI/SMARRIMENTI	1	1
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI		
✓ ALTRO ¹	8	1
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	15	20
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI		
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	4	4
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	11	16
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	15	20

PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO	2023	2022
✓ 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.