

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO	
	ANNO 2019	ANNO ¹ 2020
NATURA DEL RECLAMO		
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	13	34
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:		
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	3	1
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000	0	0
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000	1	0
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO		
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	12	16
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCIANI, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	5	18
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	0	1
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO		
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	6	2
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	0	
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	2	16
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	3	2
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	0	
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	0	
✓ ASPETTI GENERALI	6	15
✓ PRODOTTI DERIVATI	0	
MOTIVO DEL RECLAMO		
✓ CONDIZIONI	4	6
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	2	2
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	5	3
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	0	
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI	0	2
✓ PERSONALE	0	
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	3	4

1 [SOLO PER LE BANCHE OGGETTO DI PROCESSI DI FUSIONE NEL CORSO DEL 2020 – in caso contrario eliminare l'intera nota 4 dalla tabella] Tale numero rappresenta l'insieme dei reclami pervenuti nel 2019 presso <<inserire la corretta ragione sociale della Banca incorporata>> e <<inserire la corretta ragione sociale della Banca incorporante ante-fusione>>, già rappresentati dalla scrivente Funzione nelle singole Relazioni Reclami 2019 – Allegato 1

✓ FRODI/SMARRIMENTI	0	1
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI	0	15
✓ ALTRO ²	3	2
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO		
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	0	
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI		3
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	17	32
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO		

[SOLO PER LE BANCHE OGGETTO DI PROCESSI DI FUSIONE NEL CORSO DEL 2020: accertarsi con la Banca che nella tabella sotto riportata – colonna “Numero – 2020” venga riportata la somma del n° pronunce dell’ABF e dell’Autorità Giudiziaria rispetto alle due Banche ante-fusione e fino all’evento di fusione + n° pronunce dell’ABF e dell’Autorità Giudiziaria rispetto alla Banca post-fusione e fino al 31.12.20]

PRONUNCE DELL’ABF E DELL’AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO	ANNO	ANNO³
	2019	2020
✓ NUMERO RECLAMI	0	0

² 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.

³ *[SOLO PER LE BANCHE OGGETTO DI PROCESSI DI FUSIONE NEL CORSO DEL 2020 – in caso contrario eliminare l’intera nota 6 dalla tabella]* Tale numero rappresenta l’insieme delle pronunce del 2019 presso <<inserire la corretta ragione sociale della Banca incorporata>> e <<inserire la corretta ragione sociale della Banca incorporante ante-fusione>>, già rappresentate dalla scrivente Funzione nelle singole Relazioni Reclami 2019 – Allegato 1