

RENDICONTO ANNUALE SUI RECLAMI 2022

Il rendiconto riepiloga i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2022 con la seguente ripartizione:

Totale reclami pervenuti nel periodo n. 13, di cui:

<i>accolti/parzialmente accolti</i>	6	46,15 %
<i>respinti</i>	7	53,85 %
<i>in corso di trattazione</i>	0	-
totale	13	100%

Reclami suddivisi per tipologia:

Reclami per prodotto/servizio	Numero	% Percentuale
APERTURE DI CREDITO	1	7,69
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	2	15,38
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	1	7,69
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	2	15,38
CARTE DI DEBITO - PRELEVAMENTO CONTANTE (BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI)	2	15,38
ASSEGNI	1	7,69
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO (DOMICILIAZIONE UTENZE, RID/MAV, ECC.)	2	15,38
ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESSE NELLE PRECEDENTI)	2	15,38
Totale complessivo	13	100

Reclami suddivisi per natura della controversia:

Motivo del reclamo	Numero	%
Comunicazione Informazioni al Cliente	4	30,77
Esecuzione delle operazioni	2	15,38
Disfunzioni apparecchiature (ATM-POS)	3	23,08
Merito di credito o simili	2	15,38
Aspetti organizzativi	1	7,69
Applicazione Condizioni	1	7,69
Totale complessivo	13	100

I tempi medi per le risposte sono quantificabili in circa n. 16 giorni lavorativi.
Non risultano ricorsi trasmessi dalla clientela all'ABF.