

RESOCONTO SINTETICO PER LA PUBBLICAZIONE SUI SITI INTERNET

Resoconto BANCA POPOLARE DEL LAZIO
sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2024

Totale reclami ricevuti al 31/12/2024	14 di cui:
○ 12 relativi a prodotti/servizi bancari (ambito TUB)	
○ 2 relativi a prodotti/servizi bancari (ambito PRIVACY)	
Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2024	3
Totale ricorsi ABF	1 relativi anche a reclami ricevuti in anni precedenti
Totale ricorsi ACF	0 relativi anche a reclami ricevuti in anni precedenti

Reclami per provenienza

N° reclami ricevuti da Diretto Interessato	14	100%
N° reclami ricevuti da Legale	0	0%

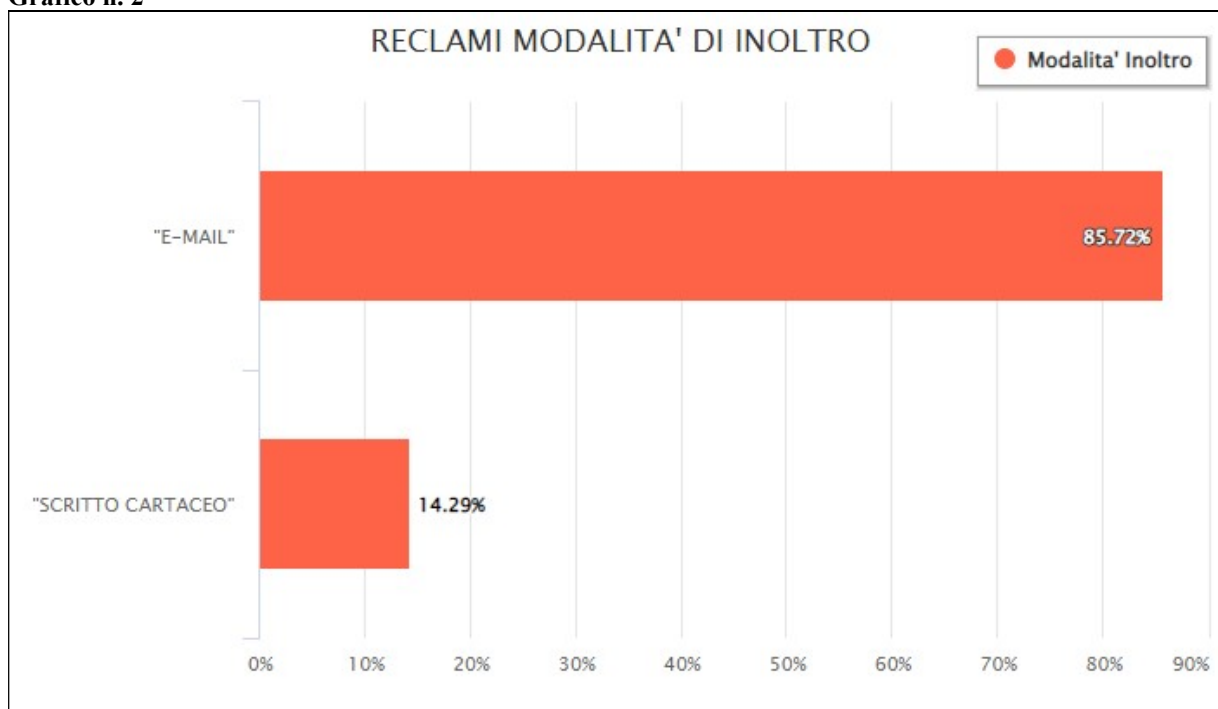
Grafico n. 1



Reclami per modalità di inoltro

N° reclami ricevuti con E-MAIL/PEC	10	85.72%
N° reclami ricevuti con SCRITTO CARTACEO	4	14.29%

Grafico n. 2

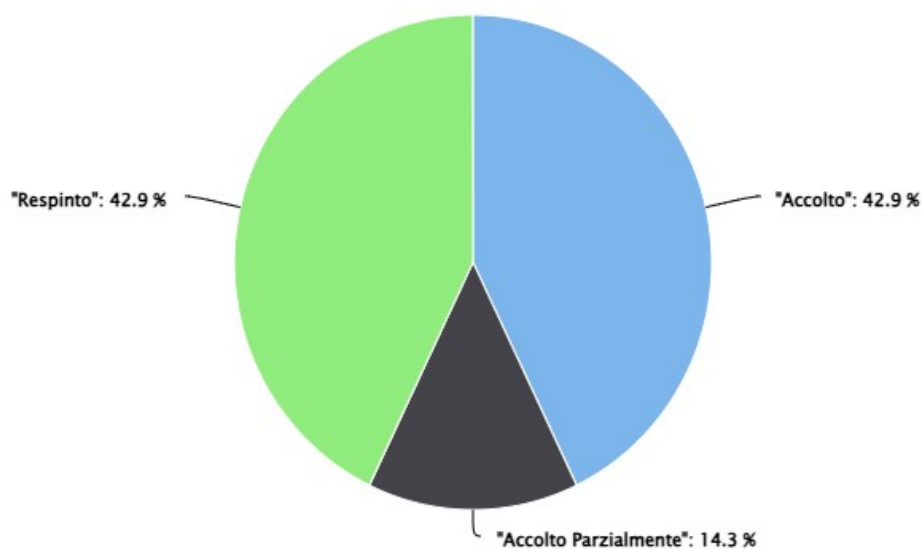


Reclami per esito

N° reclami Accolti	6	42,86%
N° reclami Accolti Parzialmente	2	14,29%
N° reclami Respinti	6	42,86%

Grafico n. 3

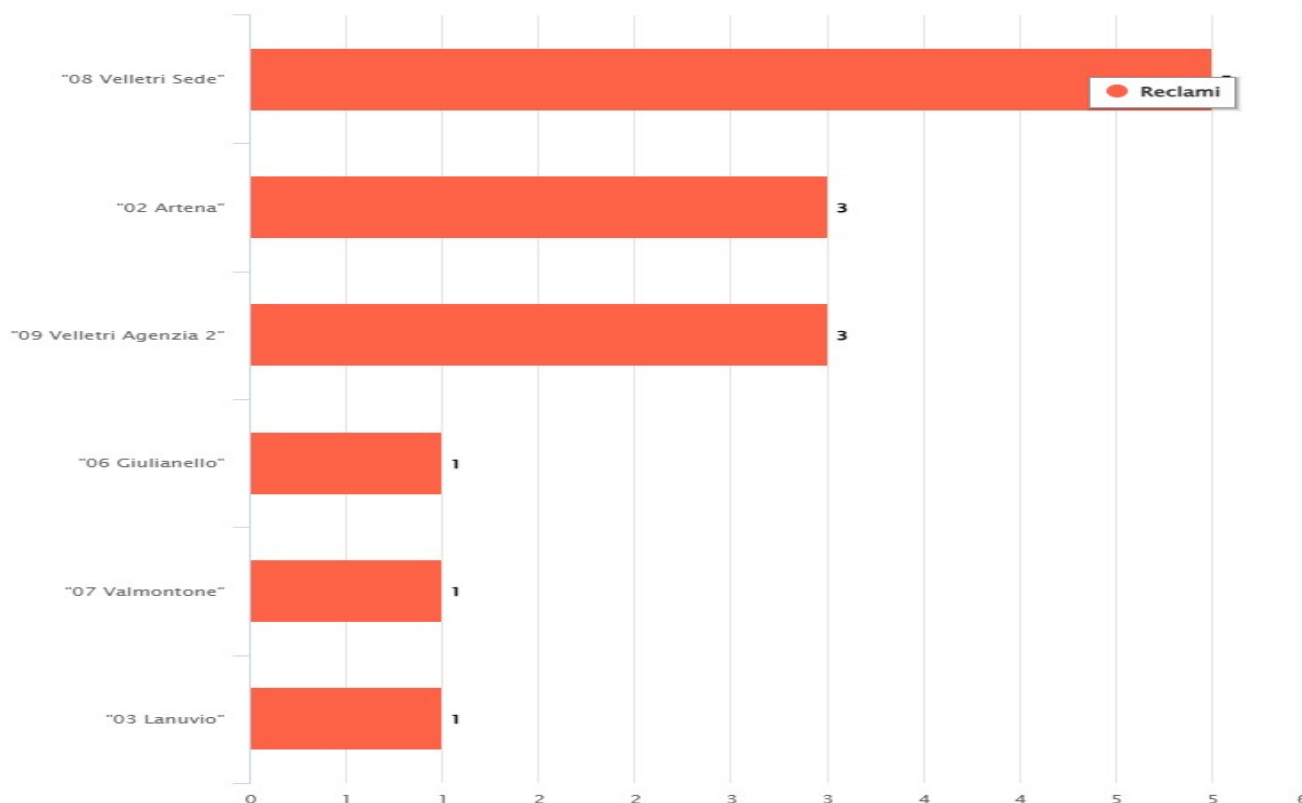
SOLUZIONE RECLAMI



Reclami per Filiale

Grafico n. 4

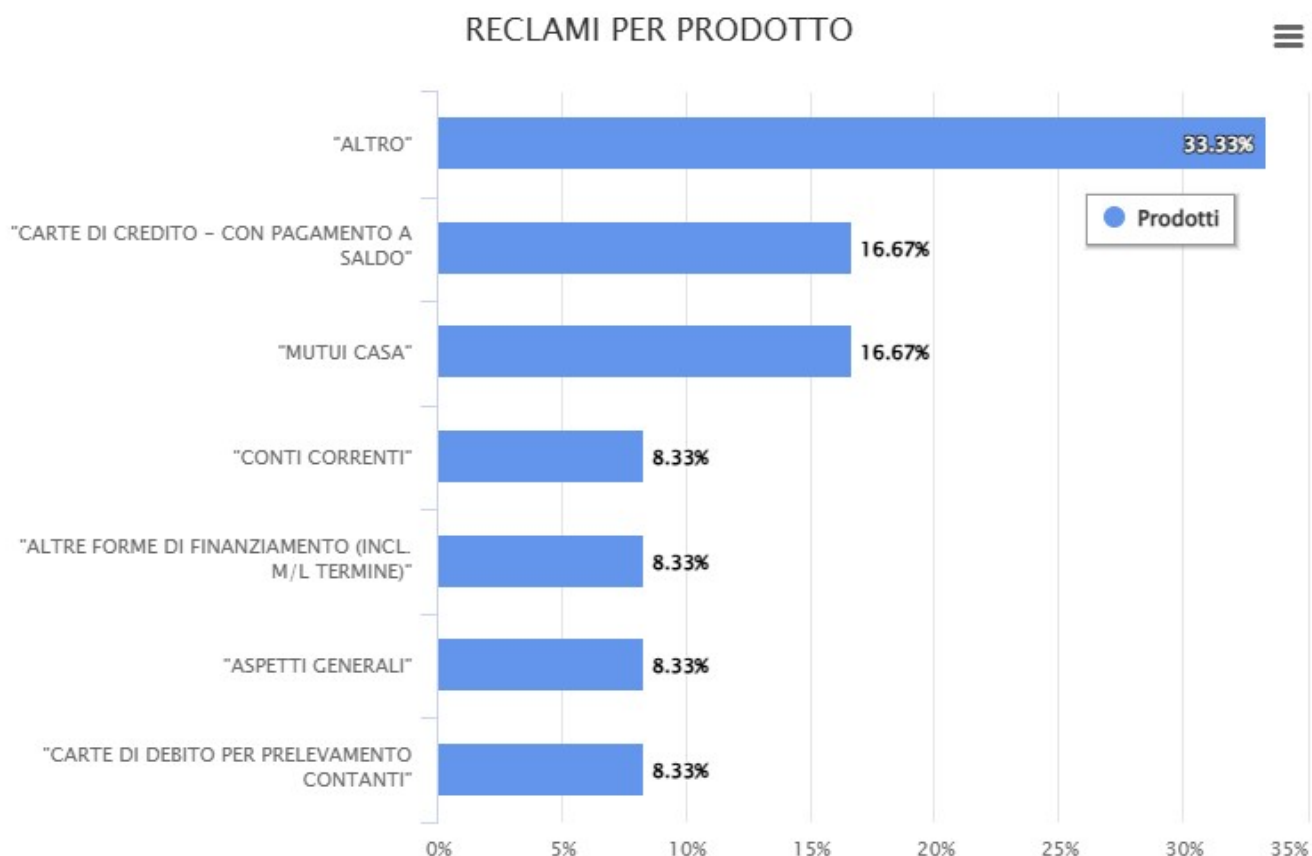
RECLAMI PER FILIALE RIFERIMENTO RAPPORTO



Dettaglio Reclami per Prodotto

N. reclami ALTRO	4	33.33 %
N. reclami CARTE DI CREDITO - CON PAGAMENTO A SALDO	2	16.67 %
N. reclami MUTUI CASA	2	16.67 %
N. reclami CONTI CORRENTI	1	8.33 %
N. reclami ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE)	1	8.33 %
N. reclami ASPETTI GENERALI	1	8.33 %
N. reclami CARTE DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI	1	8.33 %
TOTALE		12

Grafico n. 5



Reclami per Motivo (ABI)

FRODI E SMARRIMENTI	5	41.7 %
ALTRO	4	33.3 %
CONDIZIONI	2	16.7 %
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1	8.3 %
TOTALE		12

Grafico n. 6

Reclami per Motivo (ABI)

