



Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami

Periodo di riferimento: 01.01.2023 – 31.12.2023

Dati di sintesi

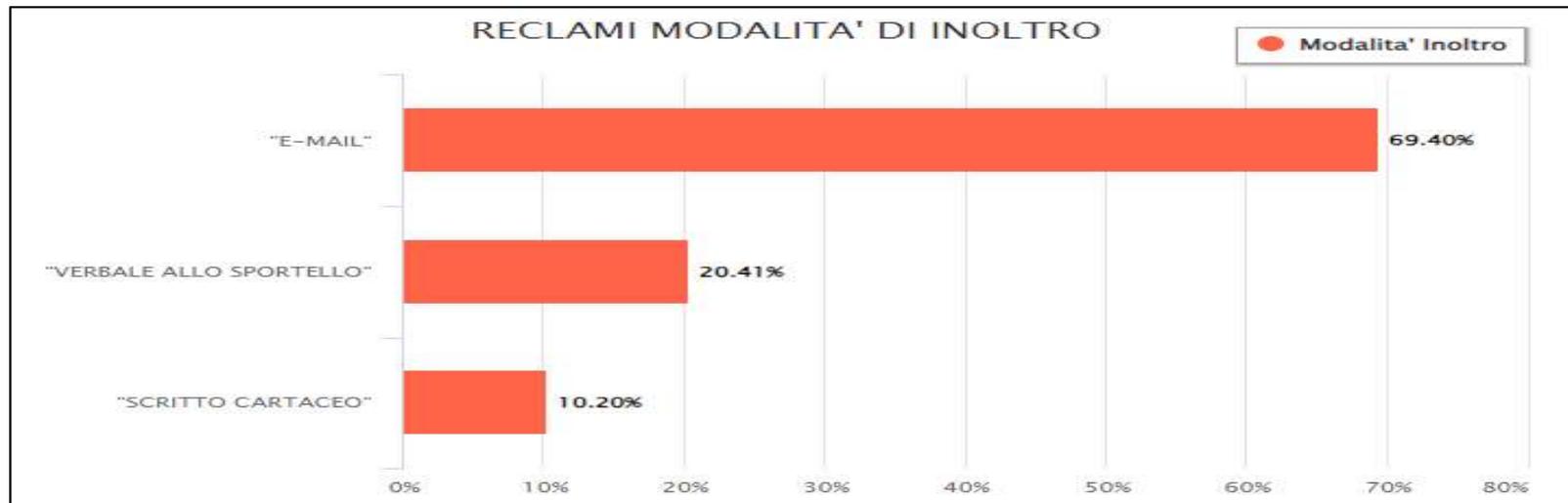
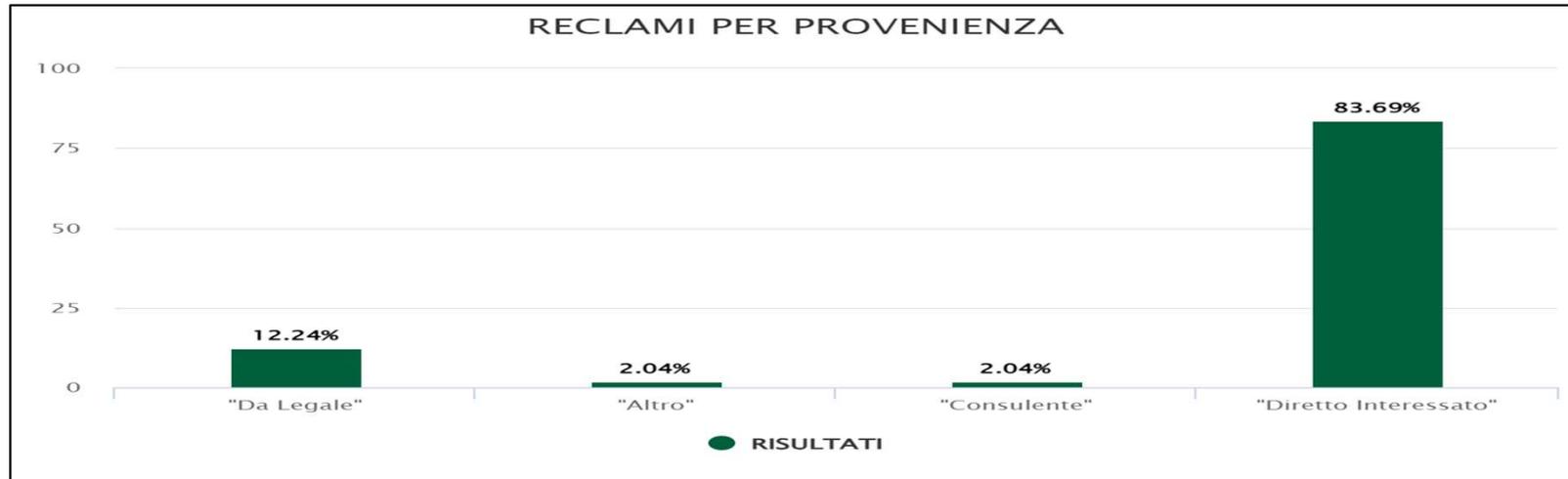
- *Reclami ricevuti al 31/12/2023 per ambito normativo:*
 - *45 relativi a prodotti/servizi bancari (ambito normativo TUB);*
 - *4 reclami relativi a prodotti/servizi finanziari (ambito normativo TUF);*

*per un totale di **49** reclami.*

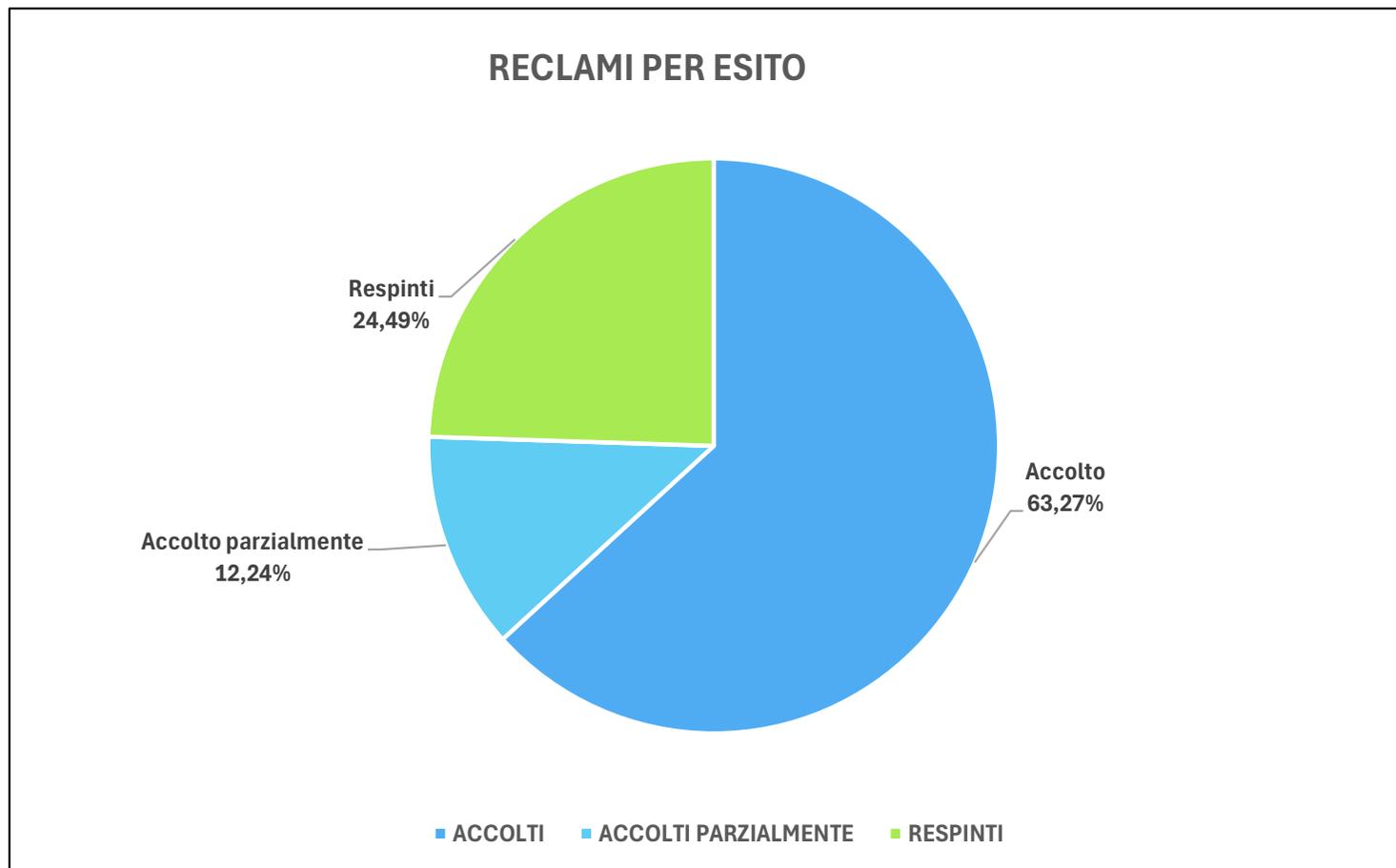
- *Esposti Banca d'Italia: **6**, pari al 12,24% del totale reclami ricevuti.*
- ✓ *Ricorsi ABF: **3** relativi anche a reclami ricevuti in anni precedenti.*

Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami: anno 2023

Reclami per «provenienza» e «modalità di inoltro»

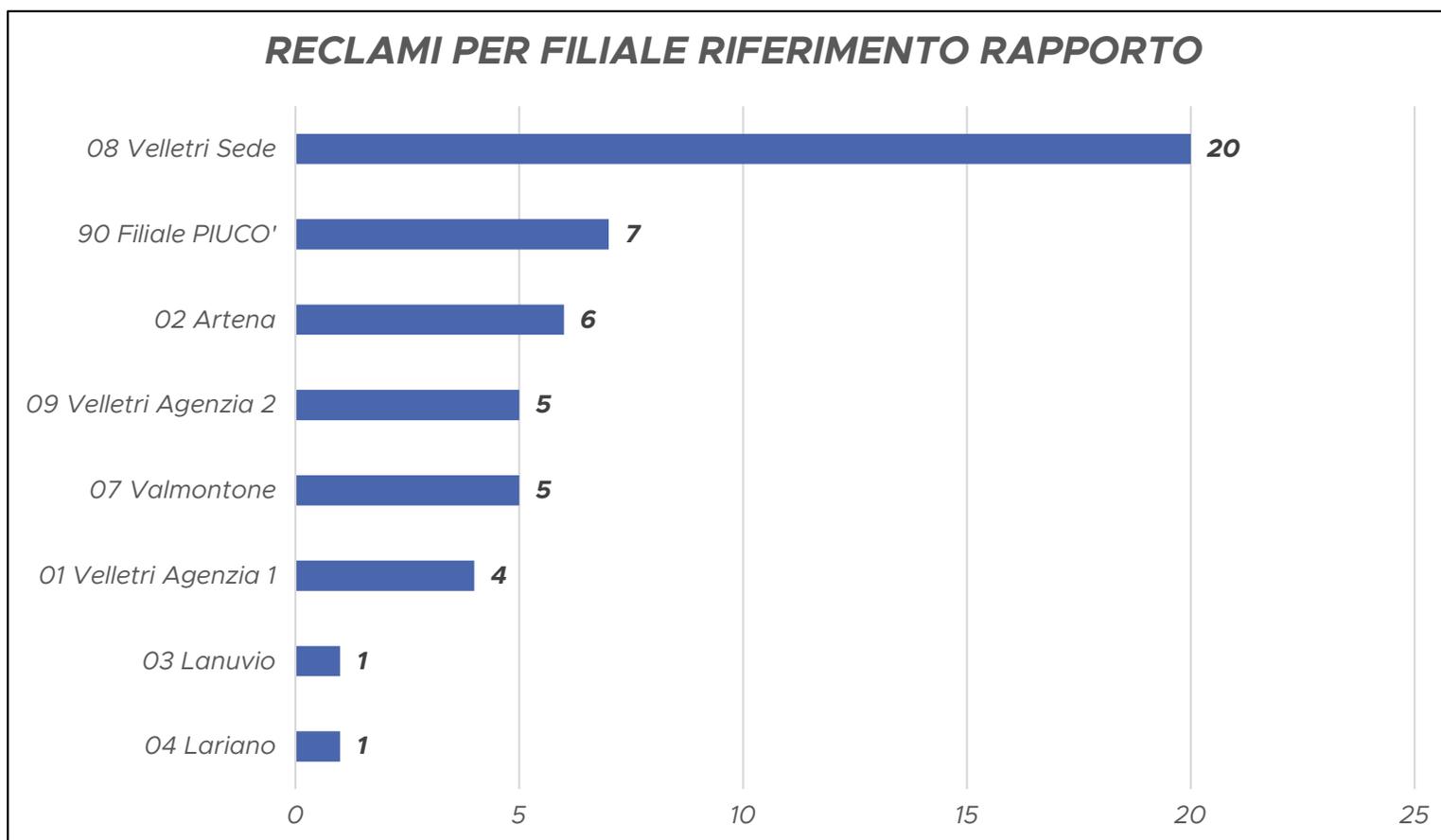


Reclami per «Esito»



Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami: anno 2023

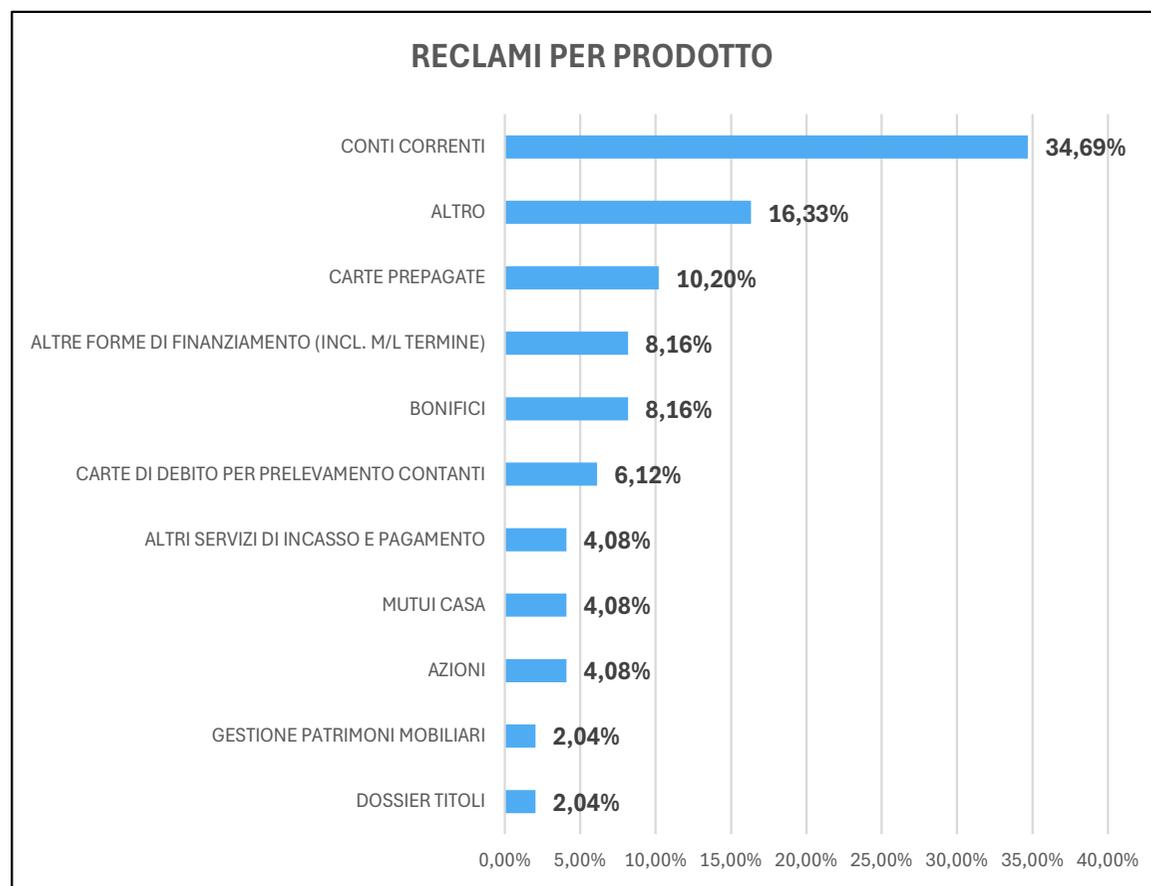
Reclami per «Filiale riferimento rapporto»



Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami: anno 2023

Reclami per «Prodotto/Servizio»

| Prodotto/Servizio | n. reclami |
|--|------------|
| CONTI CORRENTI | 17 |
| ALTRO | 8 |
| CARTE PREPAGATE | 5 |
| BONIFICI | 4 |
| ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE) | 4 |
| CARTE DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI | 3 |
| AZIONI | 2 |
| MUTUI CASA | 2 |
| ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO | 2 |
| DOSSIER TITOLI | 1 |
| GESTIONE PATRIMONI MOBILIARI | 1 |
| Totale | 49 |



Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami: anno 2023

Reclami per «Motivo»

| Motivo (ABI) | n. reclami | % |
|---|------------|----------------|
| ALTRO | 22 | 44,90% |
| CONDIZIONI | 10 | 20,41% |
| FRODI E SMARRIMENTI | 10 | 20,41% |
| COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI AL CLIENTE | 3 | 6,12% |
| SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI | 2 | 4,08% |
| APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI | 1 | 2,04% |
| DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS | 1 | 2,04% |
| Totale | 49 | 100,00% |

