

**Resoconto BANCA POPOLARE DEL LAZIO  
sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2022**

Totale reclami ricevuti al 31/12/2022 **28** di cui:

- 26 relativi a prodotti/servizi bancari (ambito TUB)
- 2 relativi a prodotti/servizi finanziari (ambito TUF)

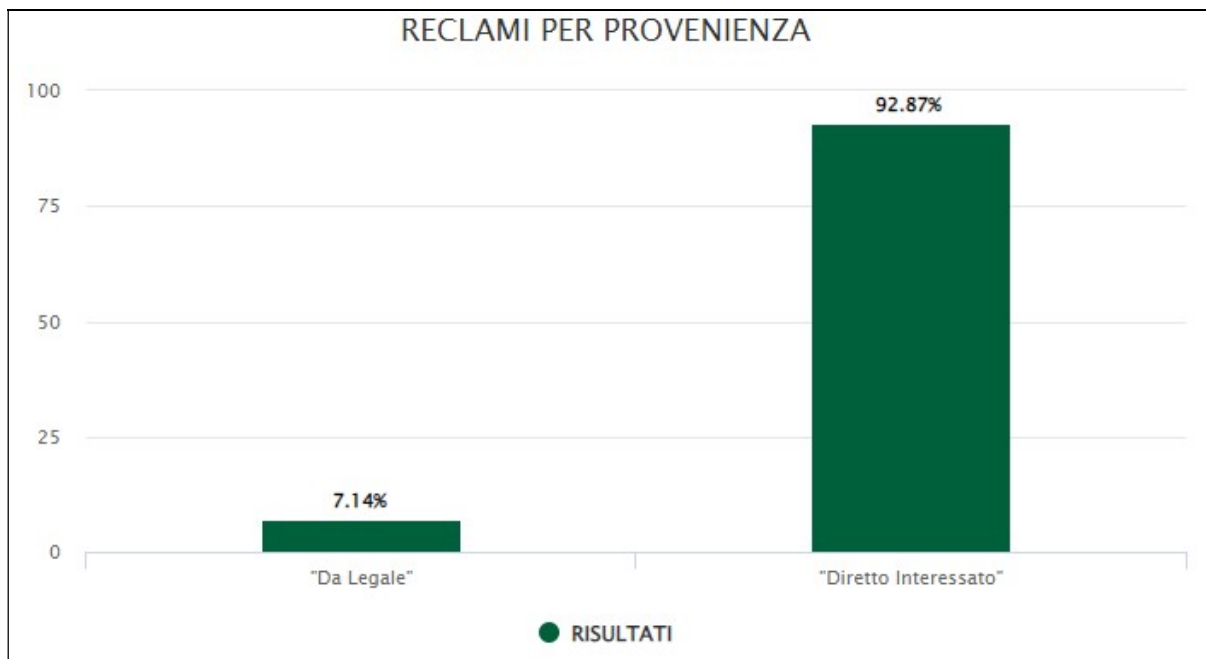
Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2022 0

Totale ricorsi ABF 7 relativi anche a reclami ricevuti in anni precedenti  
 Totale ricorsi ACF 5 relativi anche a reclami ricevuti in anni precedenti

**Reclami per provenienza**

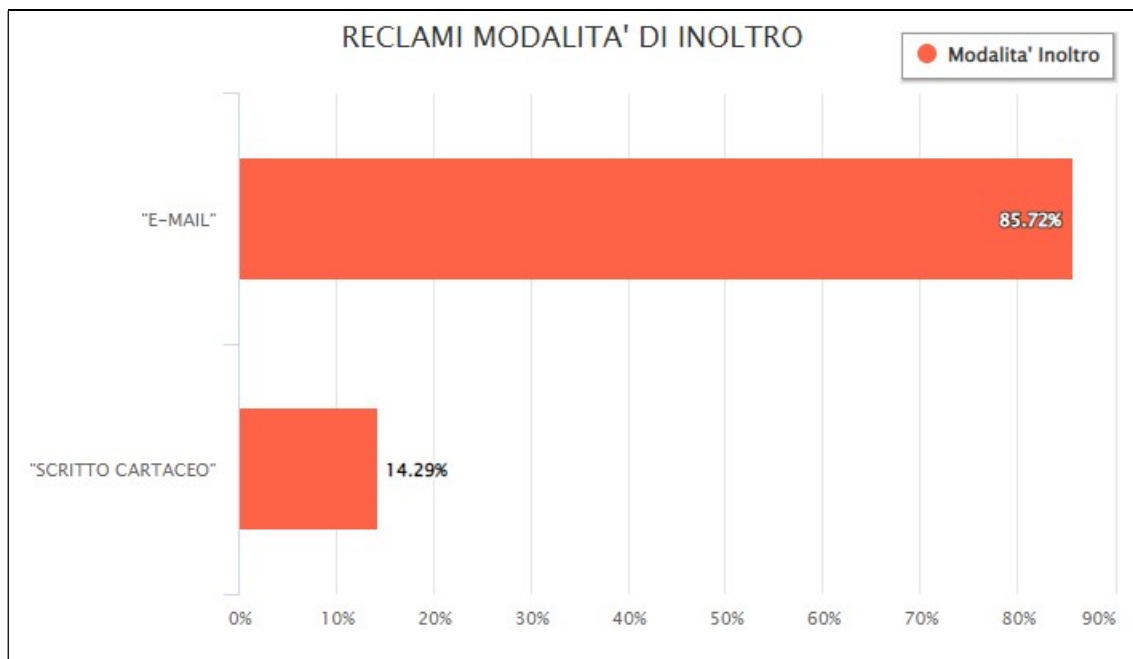
N° reclami ricevuti da Diretto Interessato	<b>26</b>	92,86%
N° reclami ricevuti da Legale	<b>2</b>	7,14%

**Grafico n. 1**

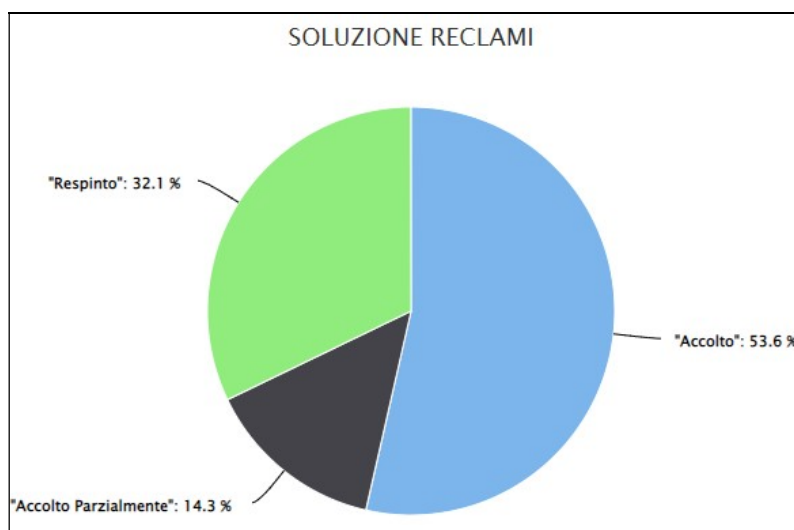


**Reclami per modalità di inoltro**

N° reclami ricevuti con E-MAIL/PEC	<b>24</b>	85,71%
N° reclami ricevuti con SCRITTO CARTACEO	<b>4</b>	14,29%

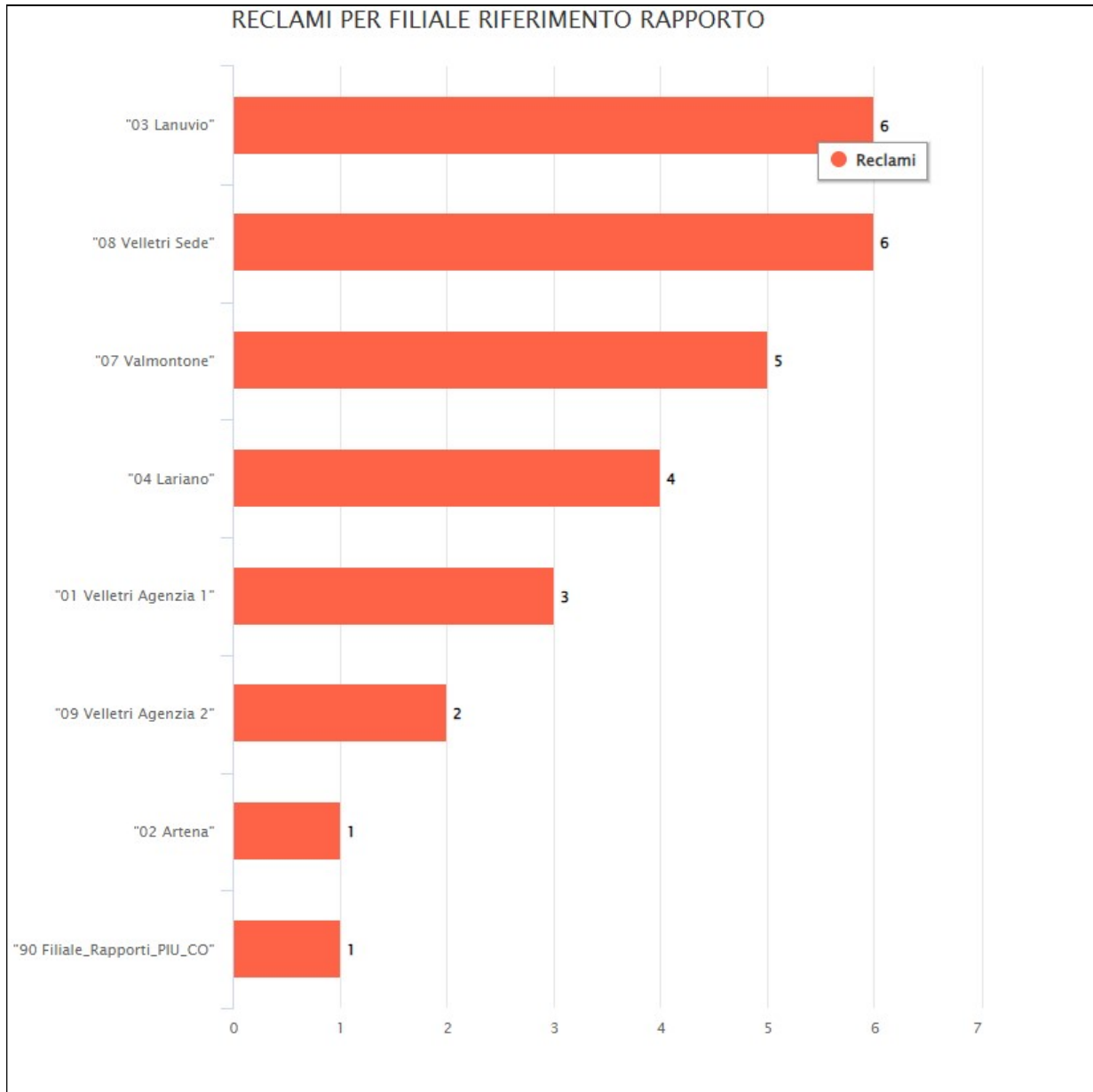
**Grafico n. 2**

**Reclami per esito**

N° reclami Accolti	<b>15</b>	53,57%
N° reclami Accolti Parzialmente	<b>4</b>	14,29%
N° reclami Respinti	<b>9</b>	32,14%

**Grafico n. 3**


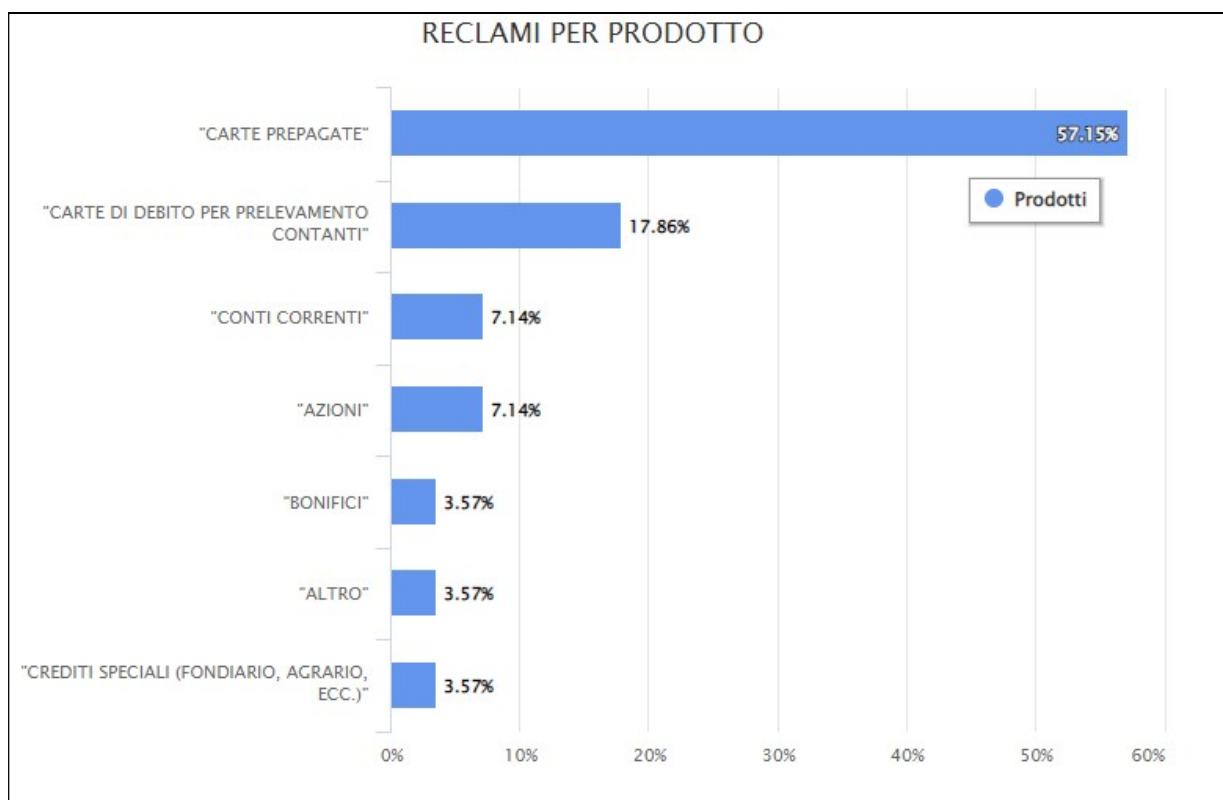
## Reclami per Filiale

Grafico n. 4



**Reclami per prodotto/ servizio**

N° reclami Carte prepagate	<b>16</b>	57,14%
N° reclami Carte di debito per prelievo contanti	<b>5</b>	17,86%
N° reclami Conti correnti	<b>2</b>	7,14%
N° reclami Azioni	<b>2</b>	7,14%
N° reclami Bonifici	<b>1</b>	3,57%
N° reclami Altro	<b>1</b>	3,57%
N° reclami Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	<b>1</b>	3,57%

**Grafico n. 5**


**Reclami per motivo**

N° reclami Frodi e smarrimenti	<b>21</b>	75,00%
N° reclami Esecuzione delle operazioni	<b>4</b>	14,30%
N° reclami Comunicazioni/Informazioni al cliente	<b>2</b>	7,10%
N° reclami Condizioni	<b>1</b>	3,60%

**Grafico n. 6**

