

Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2019

Totale reclami ricevuti al 31/12/2019 **285** di cui:

- 226 relativi a prodotti/servizi bancari (ambito TUB)
- 59 relativi a prodotti/servizi finanziari (ambito TUF)

Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2019 **31** pari al 10,88% del totale reclami ricevuti

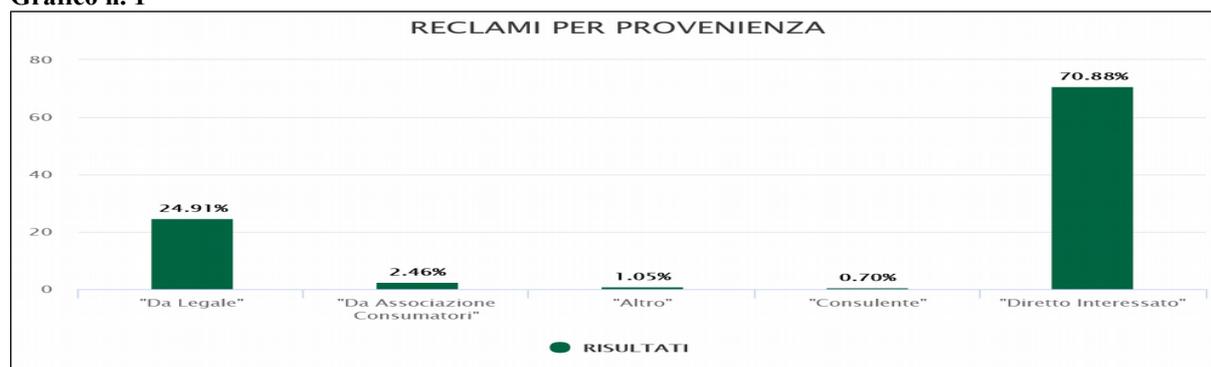
Totale ricorsi ABF **9** pari al 3,16% del totale reclami ricevuti

Totale ricorsi ACF **3** pari al 1,05% del totale reclami ricevuti

Reclami per provenienza

N° reclami ricevuti da Legale	71	24,91%
N° reclami ricevuti da Associazione Consumatori	7	2,46%
N° reclami ricevuti da Altro	3	1,05%
N° reclami ricevuti da Consulente	2	0,70%
N° reclami ricevuti da Diretto Interessato	202	70,88%

Grafico n. 1

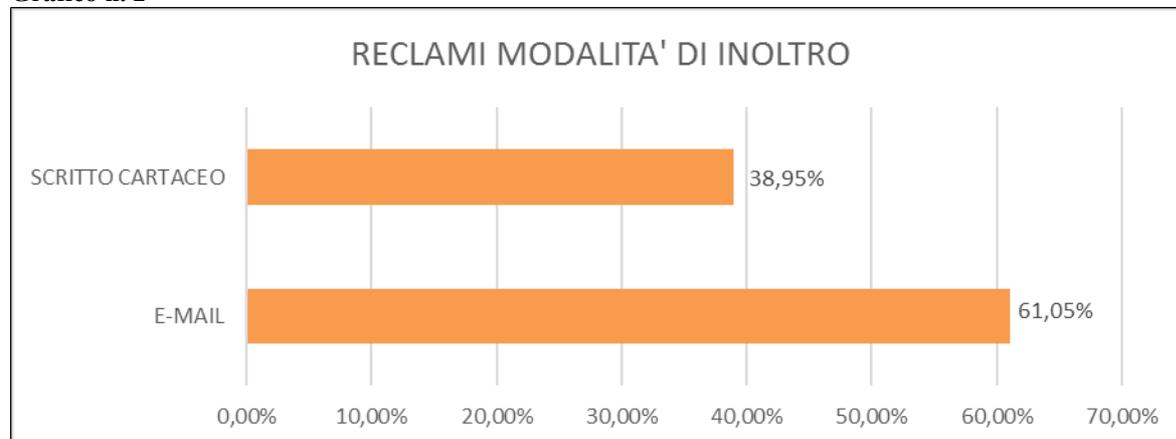


Reclami per modalità di inoltro

N° reclami ricevuti con E-mail/PEC **174** 61,05%

N° reclami ricevuti Cartaceamente **111** 38,95%

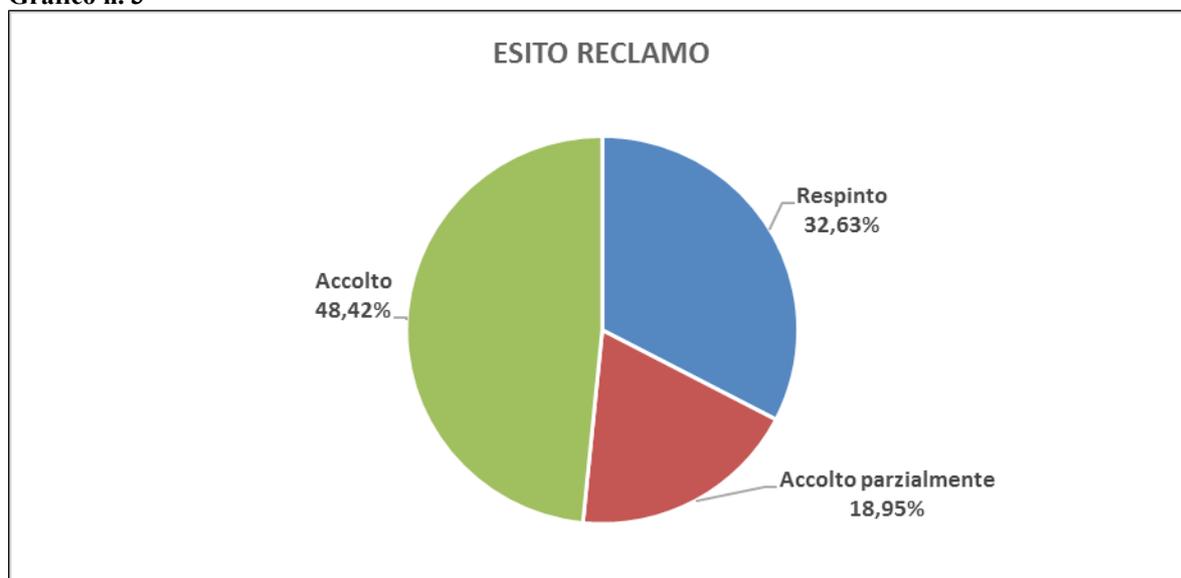
Grafico n. 2



Reclami per esito

N° reclami Respinti	93	32,63%
N° reclami Accolti parzialmente	54	18,95%
N° reclami Accolti	138	48,42%

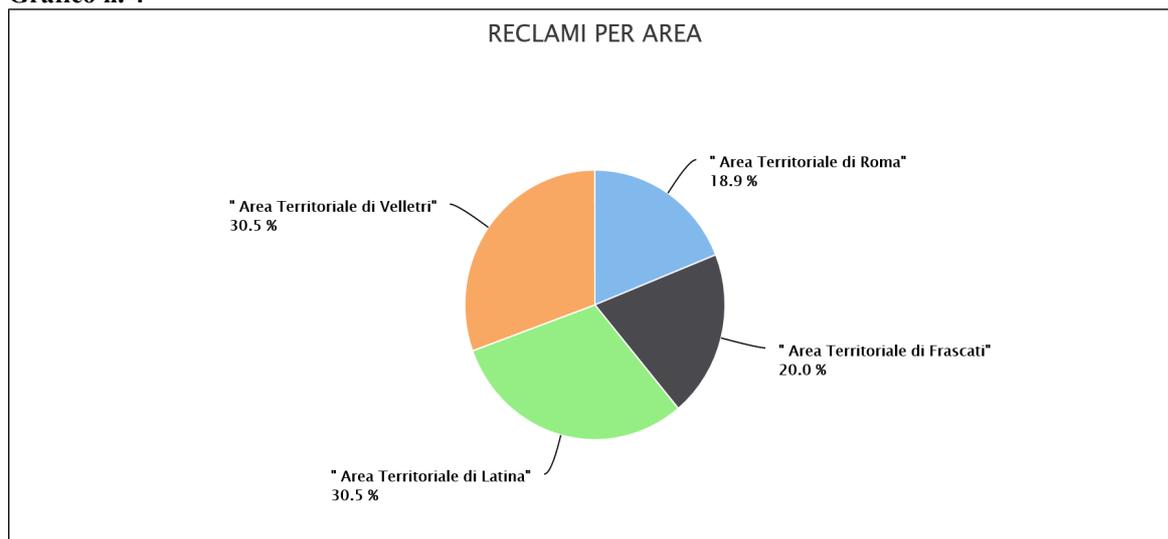
Grafico n. 3



Reclami per Area Territoriale

Area Territoriale di Roma	54	18,95%
Area Territoriale di Frascati	57	20,00%
Area Territoriale di Velletri	87	30,53%
Area Territoriale di Latina	87	30,53%

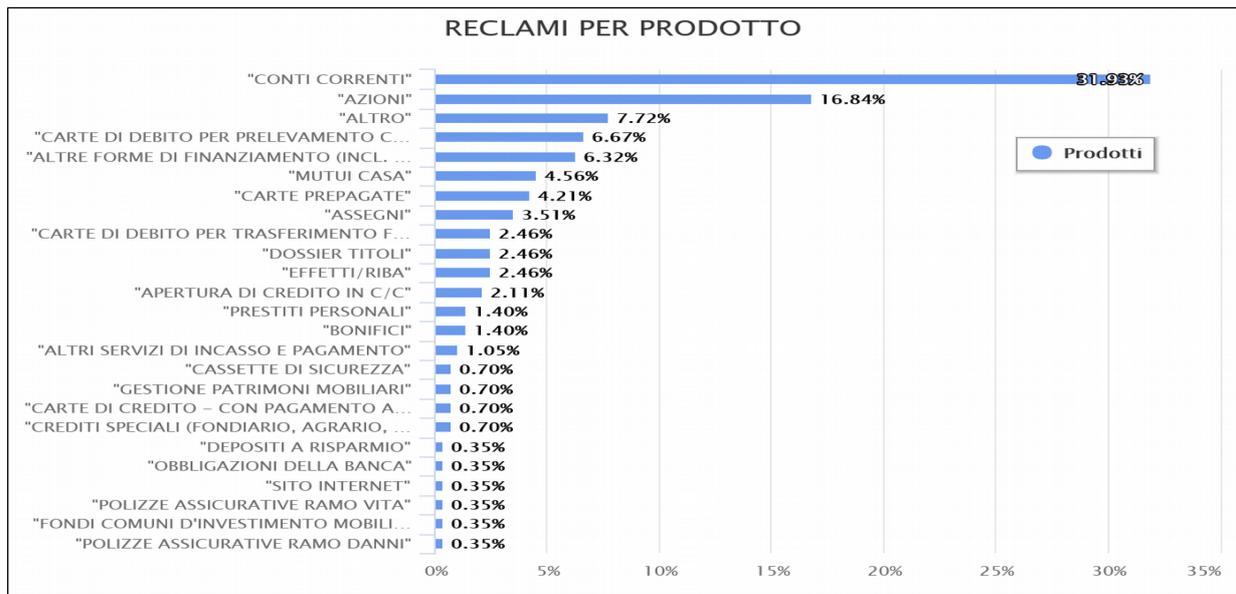
Grafico n. 4



Reclami per prodotto/ servizio

N° reclami Conti Correnti	91	31,93 %
N° reclami Azioni	48	16,84 %
N° reclami Altro	22	7,72%
N° reclami Carte di debito per prelievamento contanti	19	6,67%
N° reclami Altre forme di finanziamento (inc. m/l termine)	18	6,32%
N° reclami Mutui Casa	13	4,56%
N° reclami Carte Prepagate	12	4,21%
N° reclami Assegni	10	3,51%
N° reclami Carte di debito per trasferimento fondi	7	2,46%
N° reclami Dossier Titoli	7	2,46%
N° reclami Effetti/Riba	7	2,46%
N° reclami Apertura di credito in c/c	6	2,11%
N° reclami Bonifici	4	1,40%
N° reclami Prestiti personali	4	1,40%
N° reclami Altri servizi di incasso e pagamento	3	1,05%
N° reclami Carte di credito con pagamento a saldo	2	0,70%
N° reclami Cassette di sicurezza	2	0,70%
N° reclami Crediti speciali (Fondiaro, Agrario, ecc.)	2	0,70%
N° reclami Gestione patrimoni mobiliari	2	0,70%
N° reclami Depositi a risparmio	1	0,35%
N° reclami Fondi comuni d'investimento	1	0,35%
N° reclami Obbligazioni della Banca	1	0,35%
N° reclami Polizza Assicurative Ramo Danni	1	0,35%
N° reclami Polizze Assicurative Ramo Vita	1	0,35%
N° reclami Sito internet	1	0,35%

Grafico n. 5



Reclami per motivo

N° reclami Esecuzione operazioni	61	21,40%
N° reclami Altro	58	20,35%
N° reclami Applicazione delle condizioni	55	19,30%
N° reclami Frodi e smarrimenti	34	11,93%
N° reclami Condizioni	21	7,37%
N° reclami Comunicazioni e informazioni al cliente	18	6,32%
N° reclami Merito di credito o simili	13	4,56%
N° reclami Segnalazione a centrale rischi	13	4,56%
N° reclami Anatocismo	5	1,75%
N° reclami Personale	5	1,75%
N° reclami Disfunzioni apparecchiature (ATM/ POS)	2	0,70%

Grafico n. 6

