Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2020

Totale reclami ricevuti al 31/12/2020 **350** di cui:

- 313 relativi a prodotti/servizi bancari (ambito TUB)
- 33 relativi a prodotti/servizi finanziari (ambito TUF)
- 4 relativi a prodotti assicurativi (ambito IVASS)

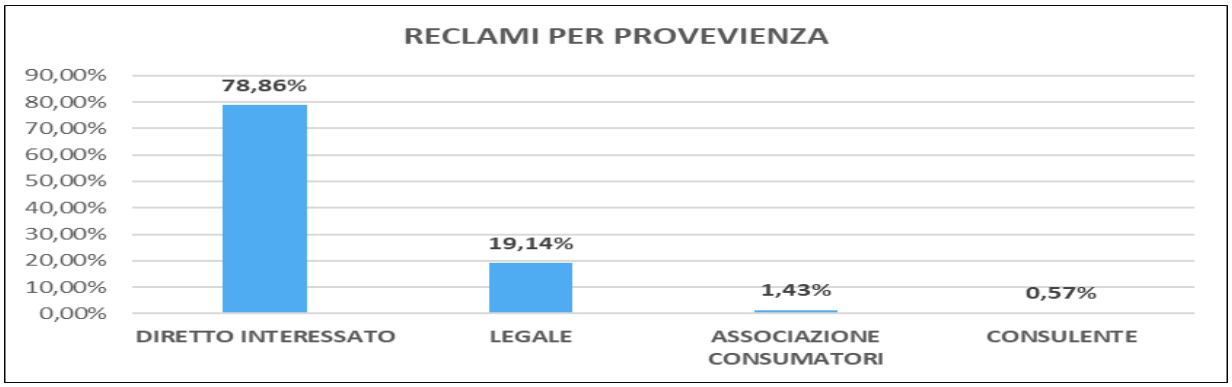
Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2020 18 pari al 5,14% del totale reclami ricevuti

Totale ricorsi ABF 6 pari al 1,92% del totale reclami (ambito TUB)
Totale ricorsi ACF 8 pari al 24,24% del totale reclami (ambito TUF)

Reclami per provenienza

N° reclami ricevuti da Diretto Interessato	**276**	78,86%
N° reclami ricevuti da Legale	**67**	19,14%
N° reclami ricevuti da Associazione Consumatori	**5**	1,43%
N° reclami ricevuti da Consulente	**2**	0,57%

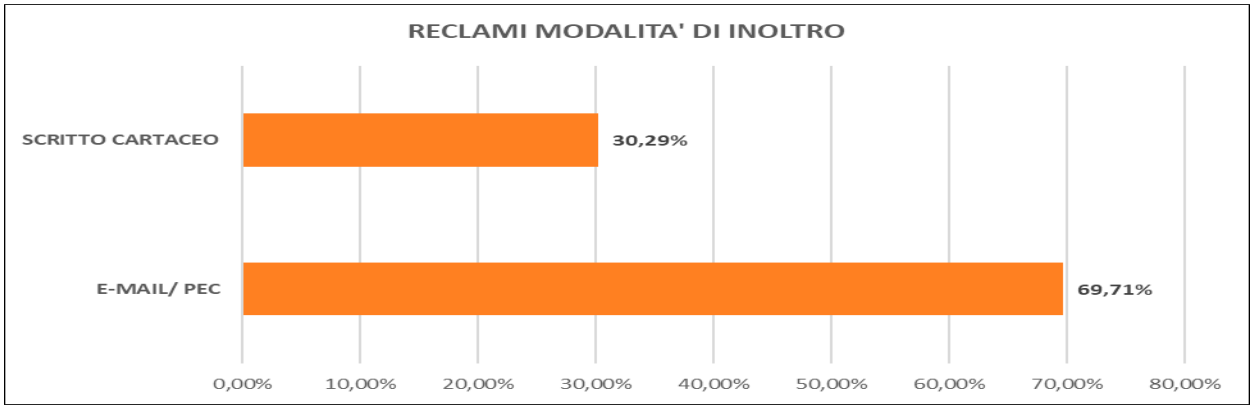
Grafico n. 1



Reclami per modalità di inoltro

N° reclami ricevuti con E-mail/PEC	**244**	69,71%
N° reclami ricevuti Cartaceamente	**106**	30,29%

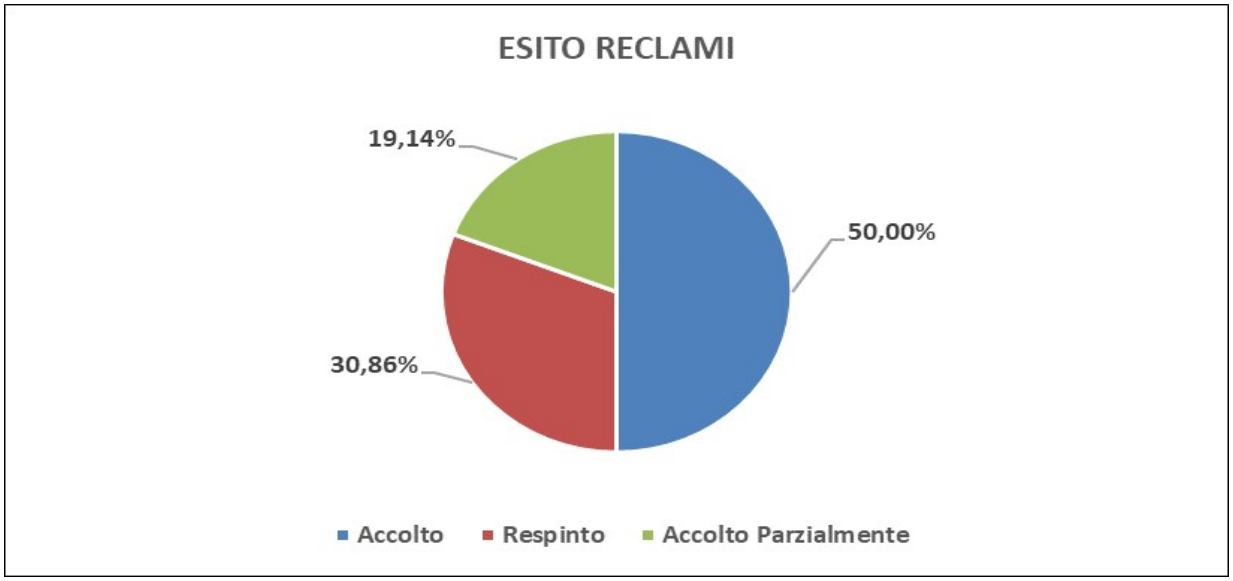
Grafico n. 2



Reclami per esito

N° reclami Accolti	**175**	50,00%
N° reclami Respinti	**108**	30,86%
N° reclami Accolti Parzialmente	**67**	19,14%

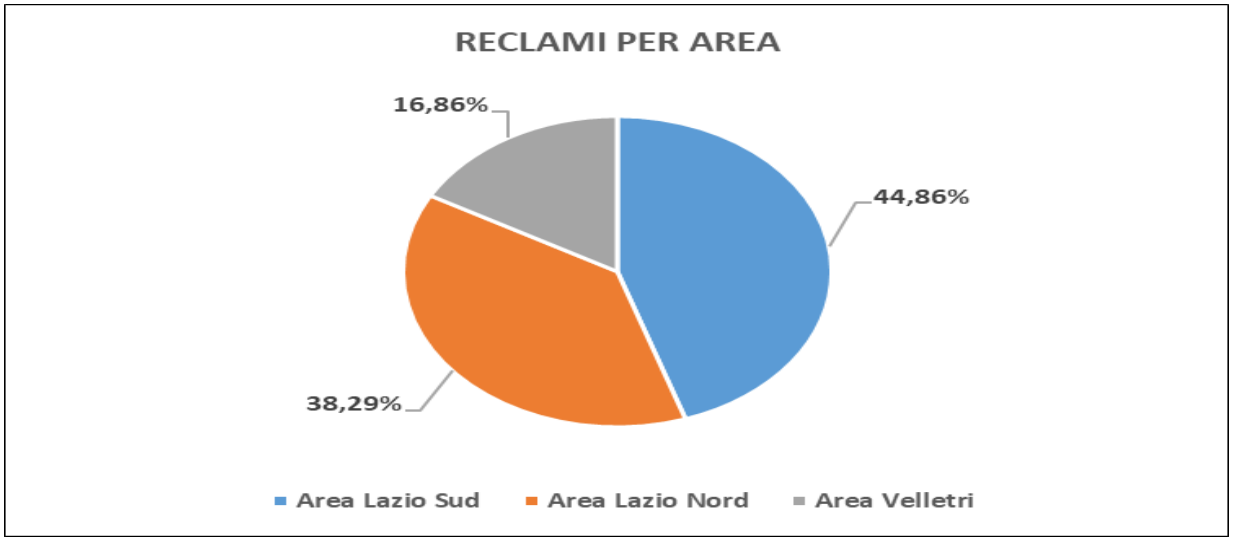
Grafico n. 3



Reclami per Area Territoriale[1]

Area Lazio Sud	**157**	44,86%
Area Lazio Nord	**134**	38,29%
Area Velletri	**59**	16,86%

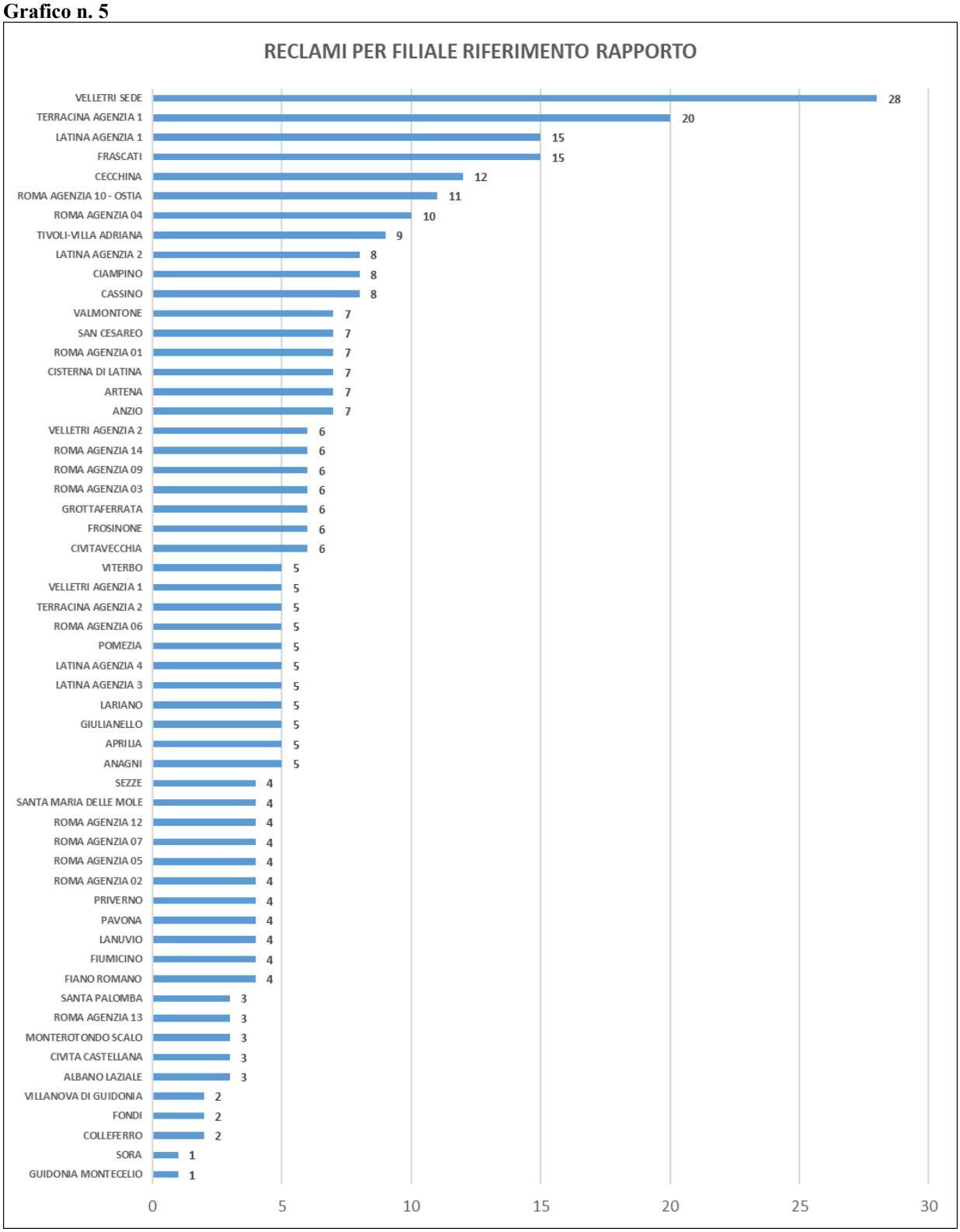
Grafico n. 4



[1] **Area Lazio Nord**: provincie di Roma e Viterbo. **Area Lazio Sud**: provincie di Latina e Frosinone.

Reclami per Filiale

Grafico n. 5

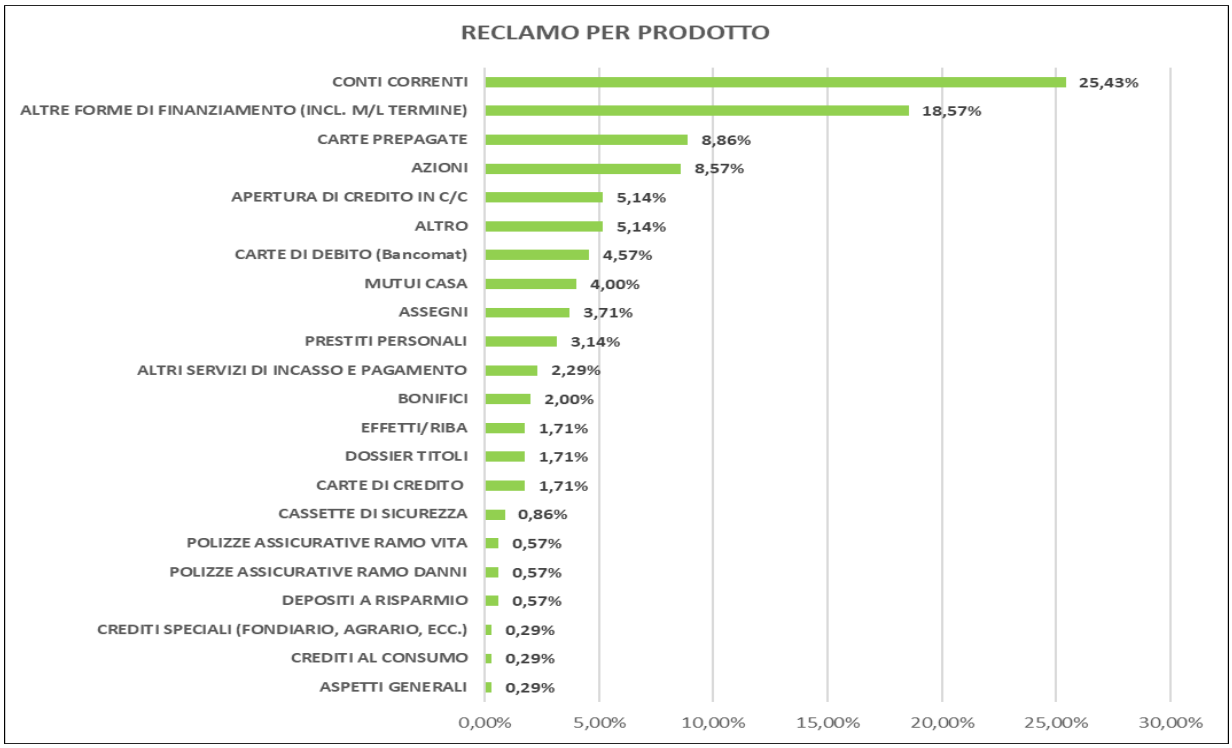


Non risultano pervenuti reclami sulle Filiali Carchitti, Roma 11 e San Felice Circeo.

Reclami per prodotto/ servizio

N° reclami Conti Correnti	**89**	25,43%
N° reclami Altre forme di finanziamento (incluso m/l termine)	**65**	18,57%
N° reclami Carte Prepagate	**31**	8,86%
N° reclami Azioni	**30**	8,57%
N° reclami Altro	**18**	5,14%
N° reclami Apertura di credito in c/c	**18**	5,14%
N° reclami Carte di debito (Bancomat)	**16**	4,57%
N° reclami Mutui Casa	**14**	4,00%
N° reclami Assegni	**13**	3,71%
N° reclami Prestiti Personali	**11**	3,14%
N° reclami Altri servizi di incasso e pagamento	**8**	2,29%
N° reclami Bonifici	**7**	2,00%
N° reclami Carte di Credito	**6**	1,71%
N° reclami Dossier Titoli	**6**	1,71%
N° reclami Effetti/Riba	**6**	1,71%
N° reclami Cassette di sicurezza	**3**	0,86%
N° reclami Depostiti a risparmio	**2**	0,57%
N° reclami Polizza Assicurative Ramo Danni	**2**	0,57%
N° reclami Polizze Assicurative Ramo Vita	**2**	0,57%
N° reclami Credito al Consumo	**1**	0,29%
N° reclami Crediti Speciali (Fondiario, Agrario, ecc.)	**1**	0,29%
N° reclami Aspetti Generali	**1**	0,29%

Grafico n. 5



Reclami per motivo

N° reclami Altro	**91**	26,00%
N° reclami Applicazione delle condizioni	**78**	22,29%
N° reclami Esecuzione delle operazioni	**64**	18,29%
N° reclami Frodi e smarrimenti	**44**	12,57%
N° reclami Merito di credito o simili	**27**	7,71%
N° reclami Segnalazione a Centrale Rischi	**25**	7,14%
N° reclami Comunicazioni/Informazioni al cliente	**10**	2,86%
N° reclami Personale	**5**	1,43%
N° reclami Disfunzioni apparecchiature (ATM/ POS)	**3**	0,86%
N° reclami Anatocismo	**3**	0,86%

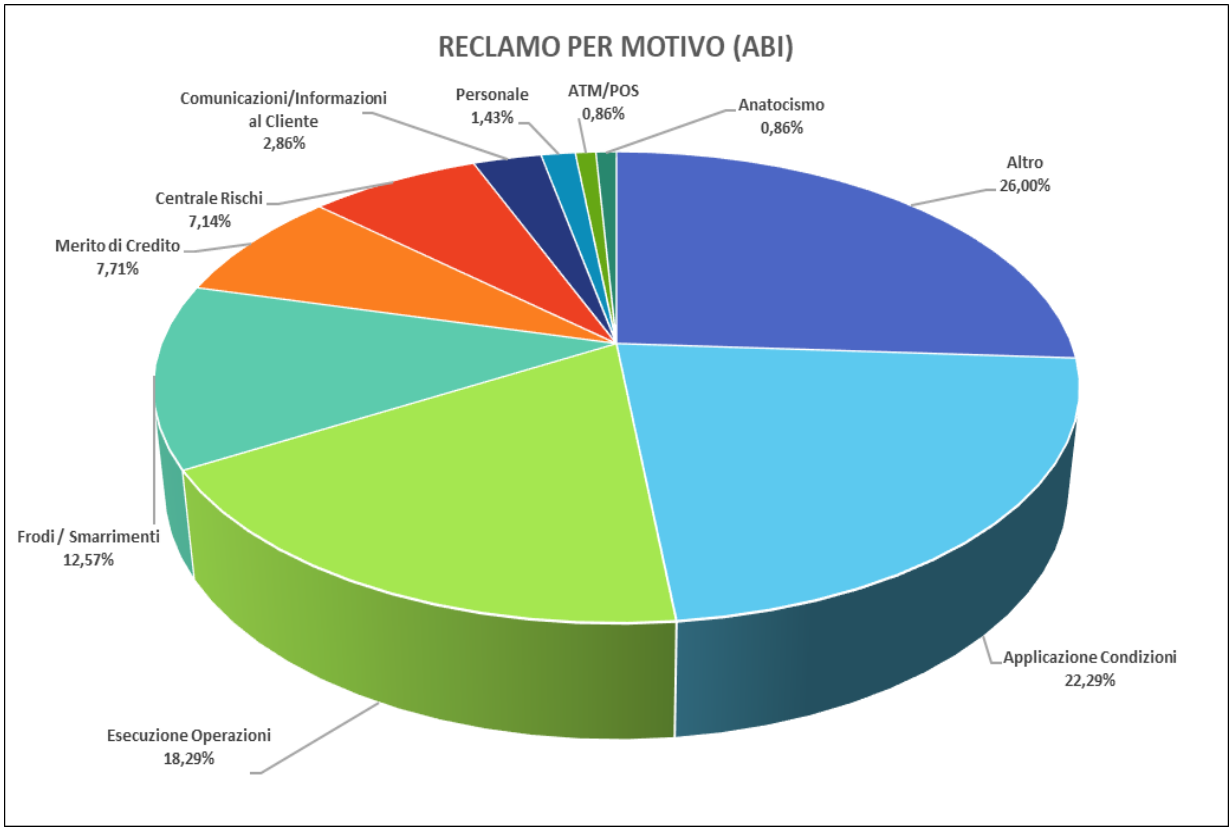



Grafico n. 6