

**Resoconto BANCA POPOLARE DEL LAZIO
sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2021**

Totale reclami ricevuti al 31/12/2021 **37** di cui:

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

Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2021 **4** pari al 10,53% del totale reclami ricevuti

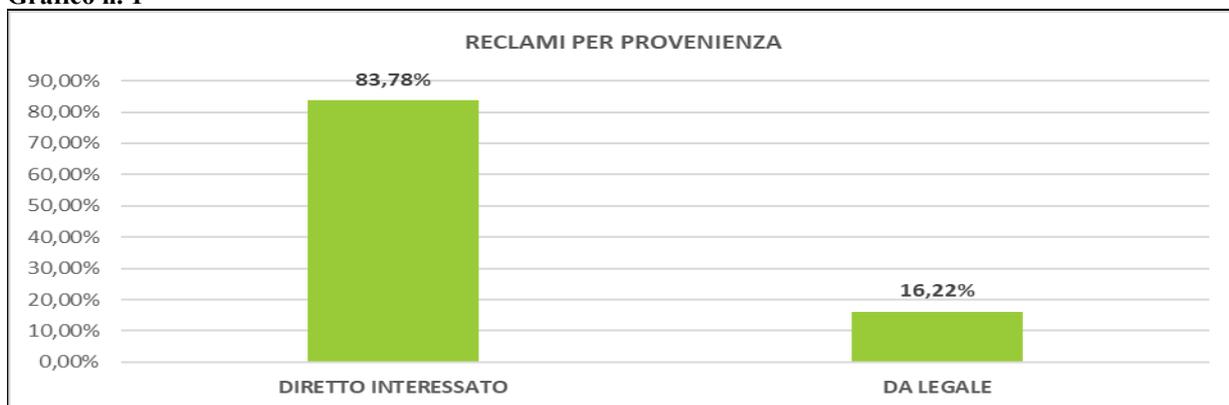
Totale ricorsi ABF **6** relativi anche a reclami ricevuti in anni precedenti

Totale ricorsi ACF **4** relativi anche a reclami ricevuti in anni precedenti

Reclami per provenienza

| | | |
|--|-----------|--------|
| N° reclami ricevuti da Diretto Interessato | 31 | 83,78% |
| N° reclami ricevuti da Legale | 6 | 16,22% |

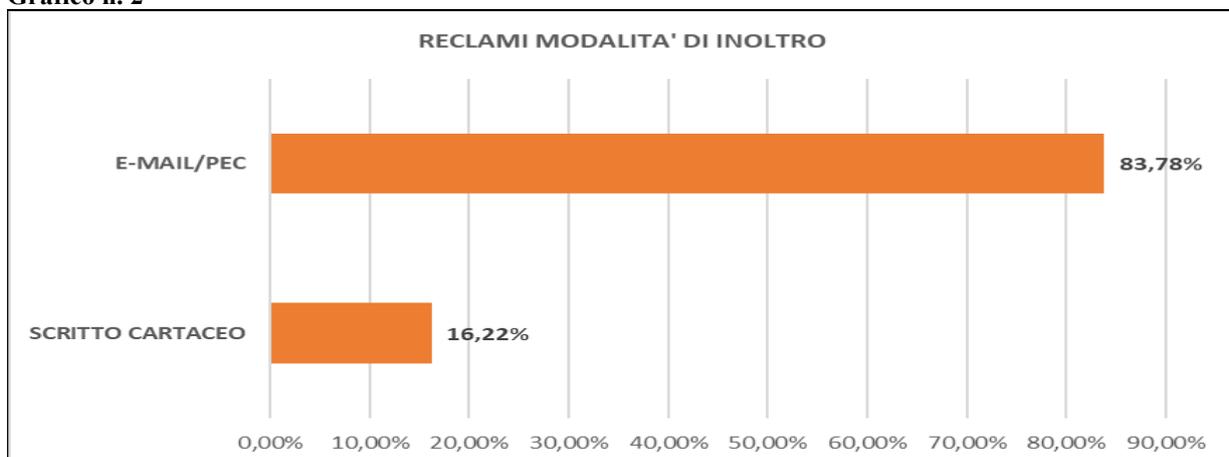
Grafico n. 1



Reclami per modalità di inoltro

| | | |
|------------------------------------|-----------|--------|
| N° reclami ricevuti con E-mail/PEC | 31 | 83,78% |
| N° reclami ricevuti Cartaceamente | 6 | 16,22% |

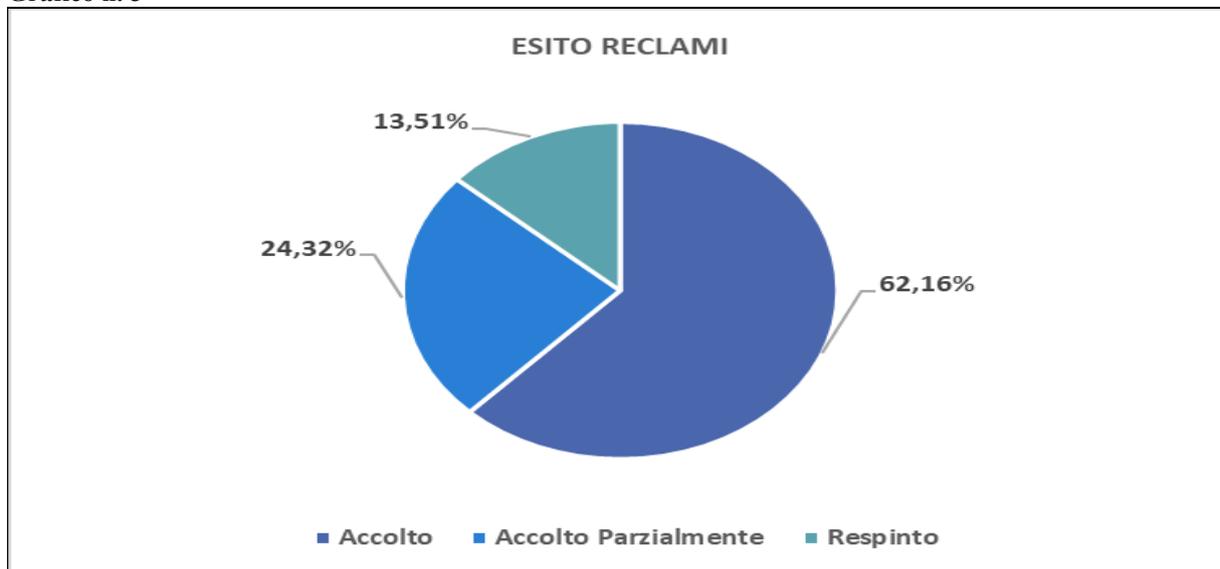
Grafico n. 2



Reclami per esito

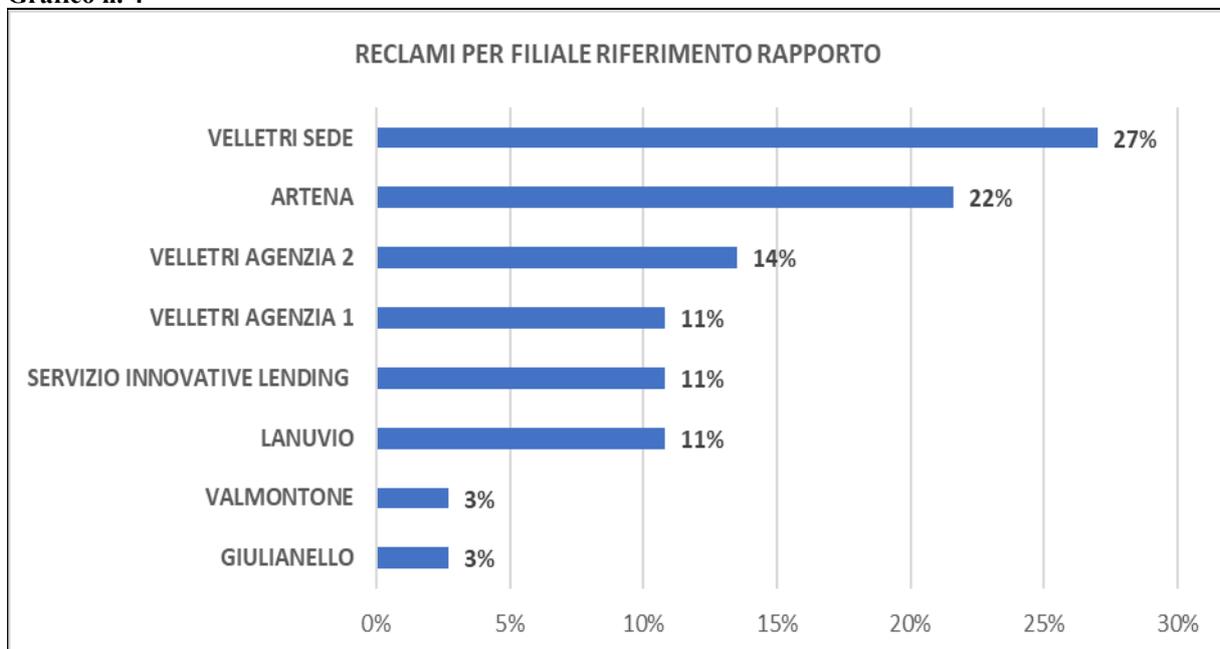
| | | |
|---------------------------------|-----------|--------|
| N° reclami Accolti | 23 | 62,16% |
| N° reclami Respinti | 9 | 24,32% |
| N° reclami Accolti Parzialmente | 5 | 13,51% |

Grafico n. 3



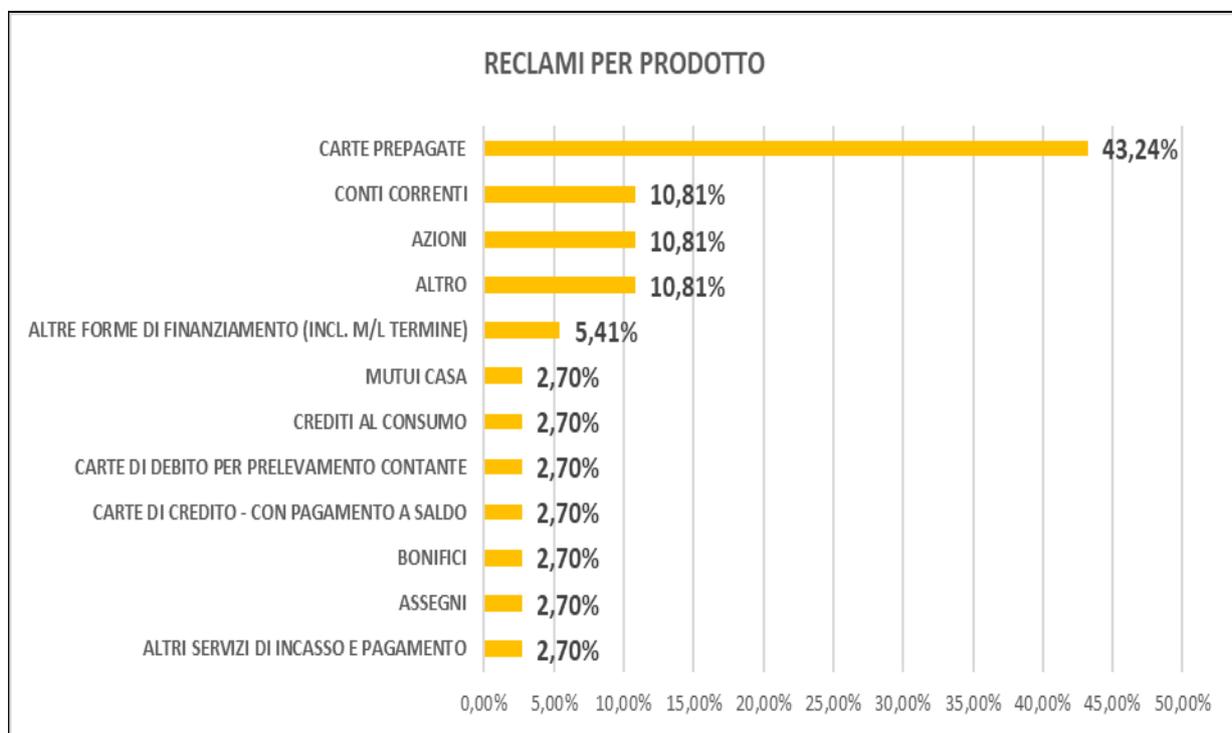
Reclami per Filiale

Grafico n. 4



Reclami per prodotto/ servizio

| | | |
|---|-----------|---------------|
| N° reclami Carte prepagate | 16 | 43,24% |
| N° reclami Conti correnti | 4 | 10,81% |
| N° reclami Azioni | 4 | 10,81% |
| N° reclami Altro | 4 | 10,81% |
| N° reclami Altre forme di finanziamento (incluso M/L Termine) | 2 | 5,41% |
| N° reclami Mutui casa | 1 | 2,70% |
| N° reclami Crediti al consumo | 1 | 2,70% |
| N° reclami Carte di debito per prelievo contante | 1 | 2,70% |
| N° reclami Carte di credito con pagamento a saldo | 1 | 2,70% |
| N° reclami Bonifici | 1 | 2,70% |
| N° reclami Assegni | 1 | 2,70% |
| N° reclami Altri servizi di incasso e pagamento | 1 | 2,70% |

Grafico n. 5

Reclami per motivo

| | | |
|---|-----------|---------------|
| N° reclami Frodi e Smarrimenti | 17 | 45,95% |
| N° reclami Altro | 8 | 21,62% |
| N° reclami Segnalazione a centrale rischi | 7 | 18,98% |
| N° reclami Esecuzione delle operazioni | 3 | 8,11% |
| N° reclami Applicazione delle condizioni | 1 | 2,70% |
| N° reclami Condizioni | 1 | 2,70% |

Grafico n. 6

