



Allegato 1 - Situazione complessiva dei reclami

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO	
	ANNO 2020	ANNO 2021
NATURA DEL RECLAMO		
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	3	3
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:		
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	6	5
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000		
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000		
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO		
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	8	7
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)		1
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	1	
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO		
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	2	1
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	3	
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO		1
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	3	3
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	1	
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI		2
✓ ASPETTI GENERALI		1
✓ PRODOTTI DERIVATI		
MOTIVO DEL RECLAMO		
✓ CONDIZIONI		1
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI		
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	3	3
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS		
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI	1	
✓ PERSONALE		

✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	1	
✓ FRODI/SMARRIMENTI	2	1
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI	1	1
✓ ALTRO ¹	1	2
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	9	8
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI		
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	6	3
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	3	5
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	9	8

PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO	ANNO 2020	ANNO 2021
✓ NUMERO RECLAMI	0	1

¹ Ad esempio, reclami legati a *privacy*, mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid, malfunzionamento del sito della banca, successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione), promesse non mantenute e/o aspettative indotte, vendita non adeguata/non appropriata, motivazioni non citate tra le precedenti.

