

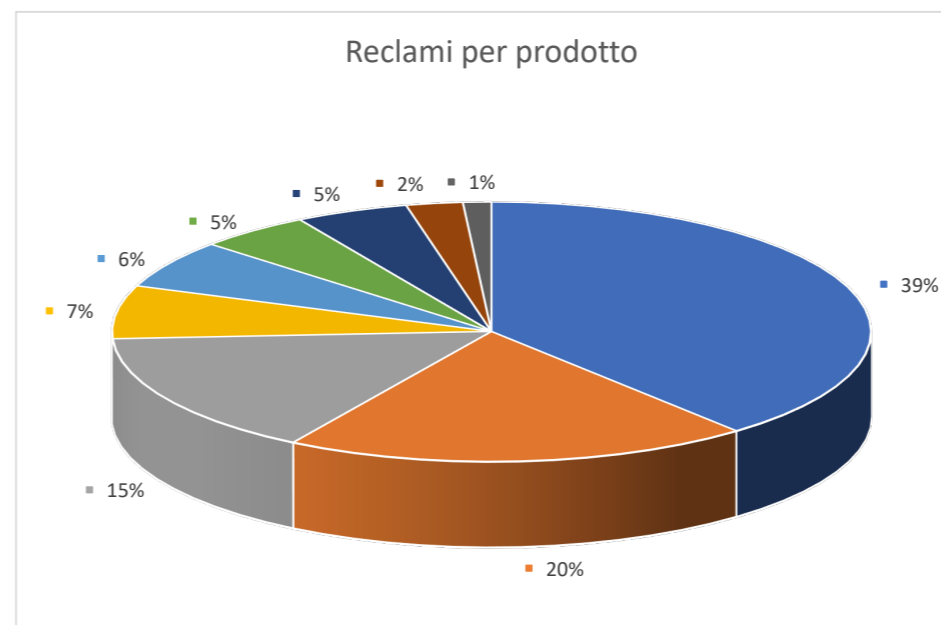
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2022

Numero reclami ricevuti al 31/12/2022 332

Reclami per prodotto

Mutui e altre forme di finanziamento
Conti correnti e depositi a risparmio
Carte di debito e di credito
Altro
Bonifici
Titoli
Domiciliazione utenze, SDD, MAV, effetti e RiBa
Assegni
Polizze assicurative

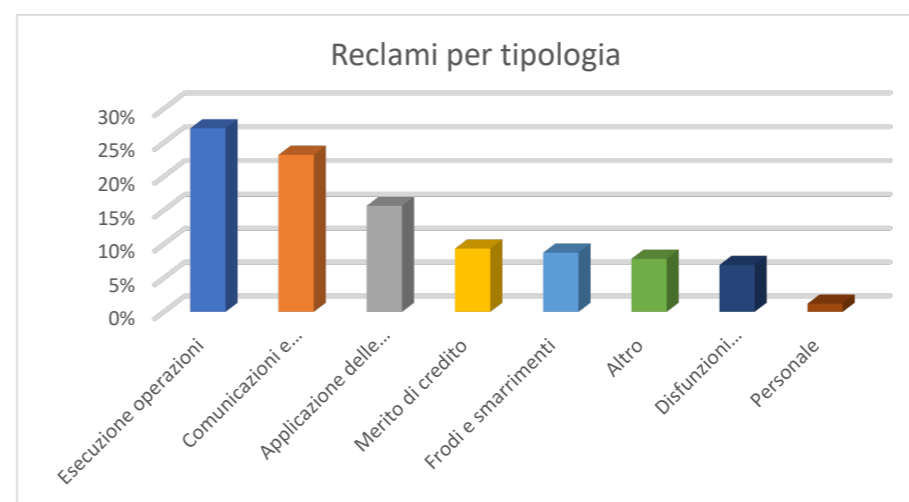
Valore assoluto	Percentuale
129	39%
66	20%
51	15%
22	7%
20	6%
16	5%
16	5%
8	2%
4	1%
332	100%



Reclami per tipologia

Esecuzione operazioni
Comunicazioni e informazioni al cliente
Applicazione delle condizioni
Merito di credito
Frodi e smarrimenti
Altro
Disfunzioni apparecchiature quali ATM/POS
Personale

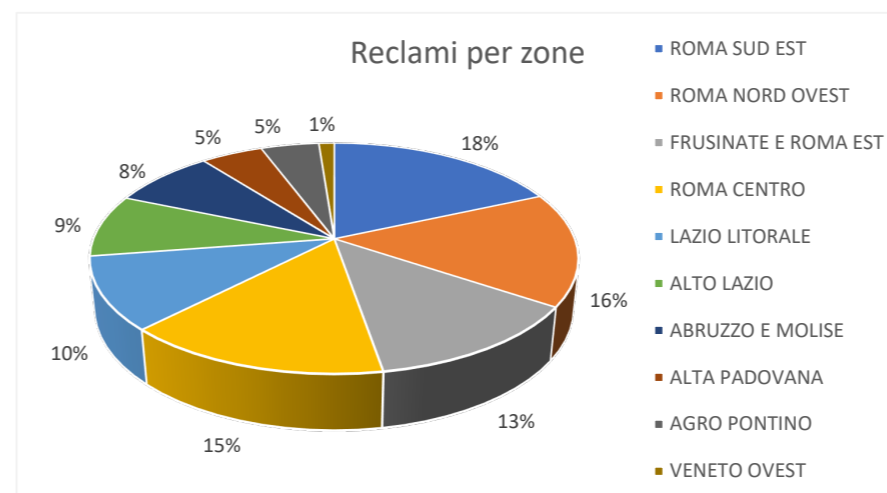
Valore assoluto	Percentuale
90	27%
77	23%
52	16%
31	9%
29	9%
26	8%
23	7%
4	1%
332	100%



Reclami per zone

ROMA SUD EST
ROMA NORD OVEST
FRUSINATE E ROMA EST
ROMA CENTRO
LAZIO LITORALE
ALTO LAZIO
ABRUZZO E MOLISE
ALTA PADOVANA
AGRO PONTINO
VENETO OVEST

Valore assoluto	Percentuale
61	18%
53	16%
43	13%
50	15%
34	10%
29	9%
27	8%
16	5%
15	5%
4	1%
332	100%



Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution)