

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2023

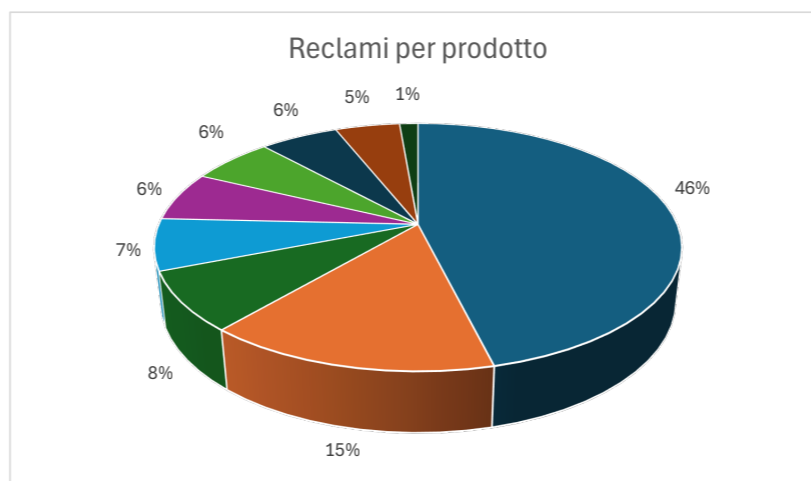
Numero reclami ricevuti al 31/12/2023

297

Reclami per prodotto

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

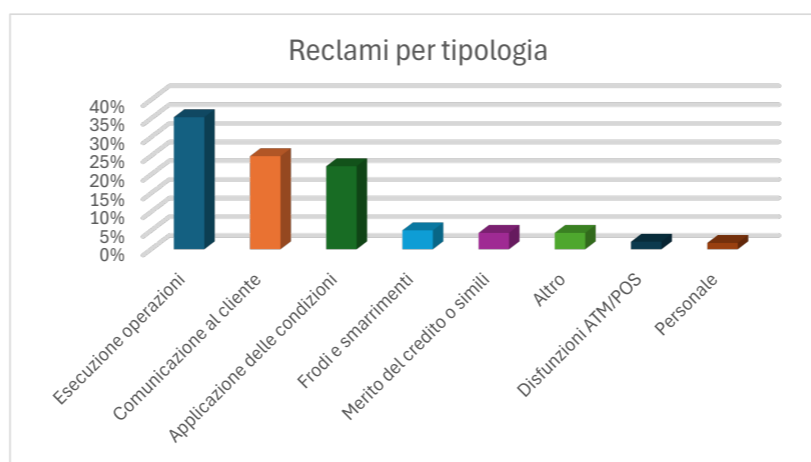
Valore assoluto	Percentuale
137	46%
45	15%
23	8%
20	7%
19	6%
18	6%
17	6%
14	5%
4	1%
297	100%



Reclami per tipologia

Esecuzione operazioni
Comunicazione al cliente
Applicazione delle condizioni
Frodi e smarrimenti
Merito del credito o simili
Altro
Disfunzioni ATM/POS
Personale

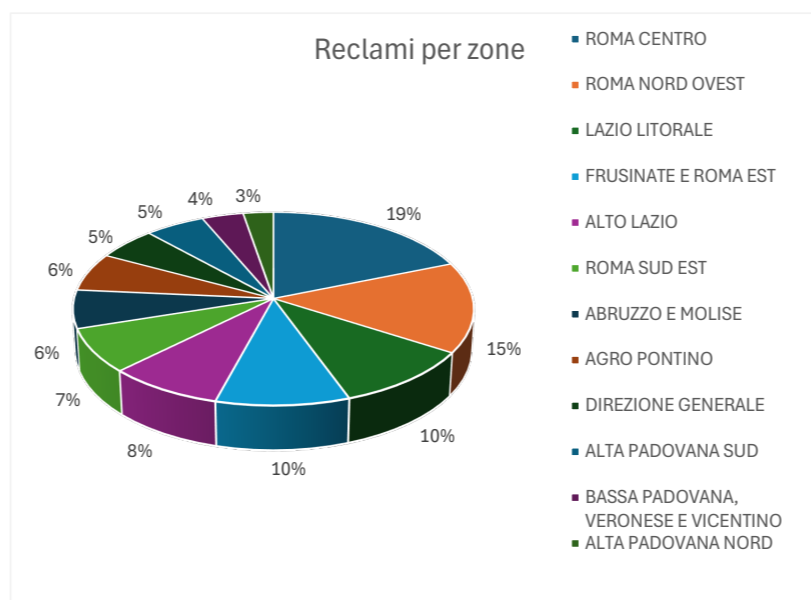
Valore assoluto	Percentuale
105	35%
74	25%
66	22%
15	5%
13	4%
13	4%
6	2%
5	2%
297	100%



Reclami per zone

ROMA CENTRO
ROMA NORD OVEST
LAZIO LITORALE
FRUSINATE E ROMA EST
ALTO LAZIO
ROMA SUD EST
ABRUZZO E MOLISE
AGRO PONTINO
DIREZIONE GENERALE
ALTA PADOVANA SUD
BASSA PADOVANA, VERONESE E VICENTINO
ALTA PADOVANA NORD

Valore assoluto	Percentuale
56	19%
45	15%
31	10%
29	10%
25	8%
22	7%
19	6%
19	6%
16	5%
16	5%
11	4%
8	3%
297	100%



Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution)

25