

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2023**

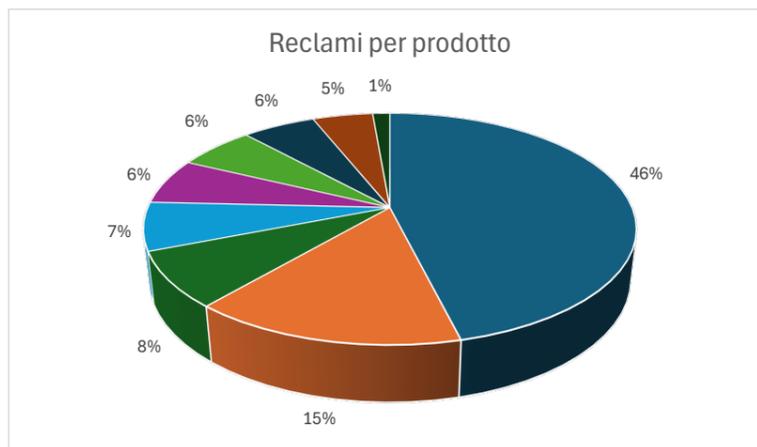
**Numero reclami ricevuti al 31/12/2023**

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

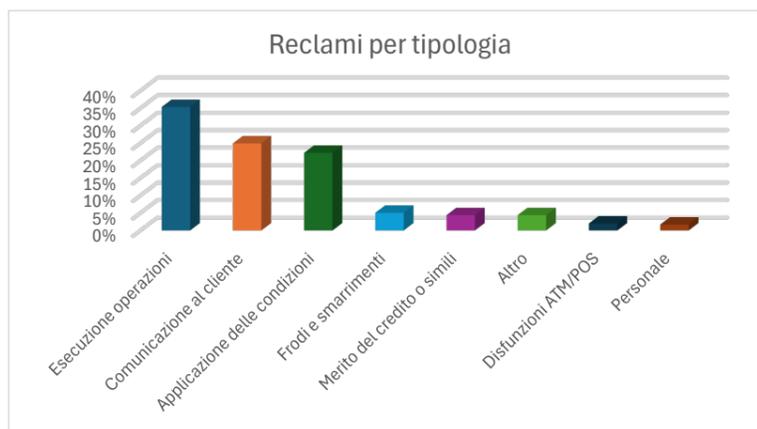
Valore assoluto	Percentuale
137	46%
45	15%
23	8%
20	7%
19	6%
18	6%
17	6%
14	5%
4	1%
<b>297</b>	<b>100%</b>



**Reclami per tipologia**

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

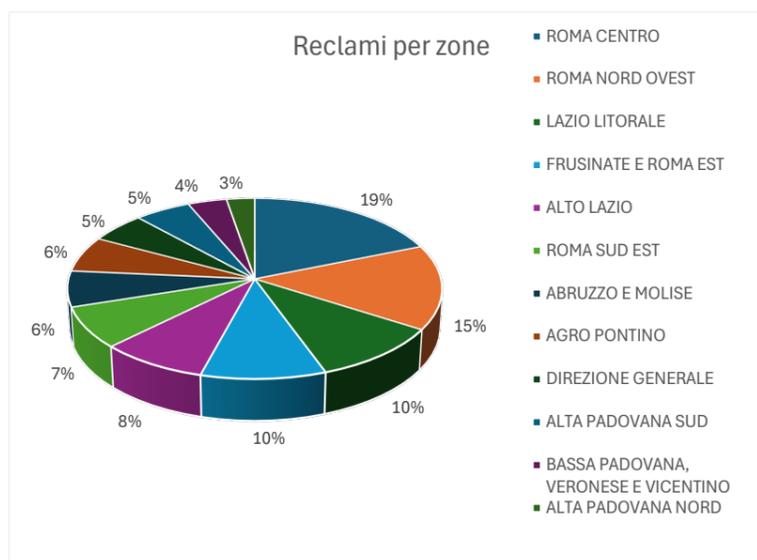
Valore assoluto	Percentuale
105	35%
74	25%
66	22%
15	5%
13	4%
13	4%
6	2%
5	2%
<b>297</b>	<b>100%</b>



**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%
<b>297</b>	<b>100%</b>



Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution)

25