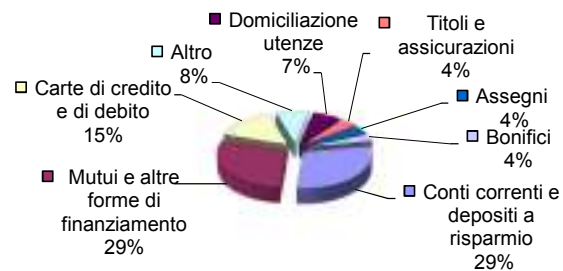


Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2019

Numero reclami ricevuti al 31/12/2019 661

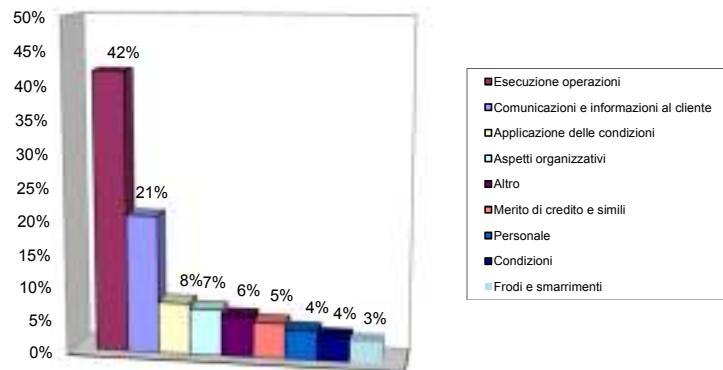
Reclami per prodotto

	Valore assoluto	Percentuale
Conti correnti e depositi a risparmio	193	29%
Mutui e altre forme di finanziamento	189	29%
Carte di credito e di debito	101	15%
Altro	54	8%
Domiciliazione utenze, Rid/Mav, ecc.	46	7%
Titoli e assicurazioni	29	4%
Assegni	25	4%
Bonifici	24	4%
Totale	661	100%



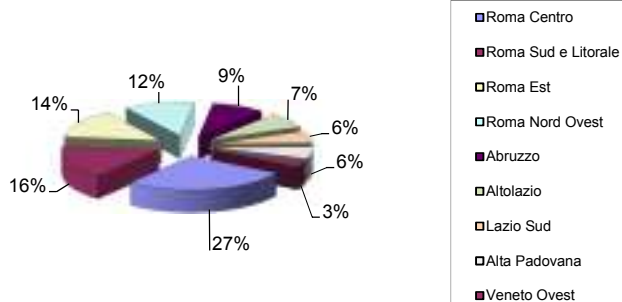
Reclami per tipologia

	Valore assoluto	Percentuale
Esecuzione operazioni	278	42%
Comunicazioni e informazioni al cliente	137	21%
Applicazione delle condizioni	51	8%
Aspetti organizzativi	46	7%
Altro	40	6%
Merito di credito e simili	35	5%
Personale	29	4%
Condizioni	24	4%
Frodi e smarrimenti	21	3%
Totale	661	100%



Reclami per zone

	Valore assoluto	Percentuale
Roma Centro	180	27%
Roma Sud e Litorale	105	16%
Roma Est	91	14%
Roma Nord Ovest	77	12%
Abruzzo	58	9%
Altolazio	49	7%
Lazio Sud	39	6%
Alta Padovana	37	6%
Veneto Ovest	25	4%
Totale	661	100%



Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution) 11