

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2021

Numero reclami ricevuti al 31/12/2021

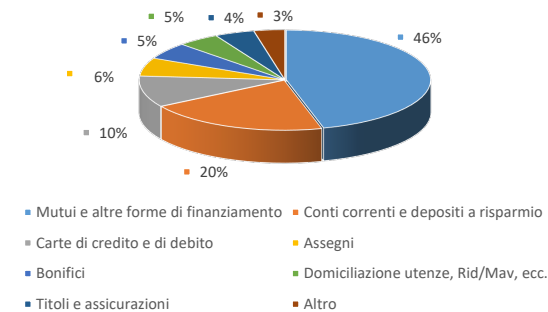
408

Reclami per prodotto

Mutui e altre forme di finanziamento
Conti correnti e depositi a risparmio
Carte di credito e di debito
Assegni
Bonifici
Domiciliazione utenze, Rid/Mav, ecc.
Titoli e assicurazioni
Altro

Valore assoluto	Percentuale
187	46%
83	20%
41	10%
24	6%
22	5%
19	5%
18	4%
14	3%
408	100%

Reclami per prodotto

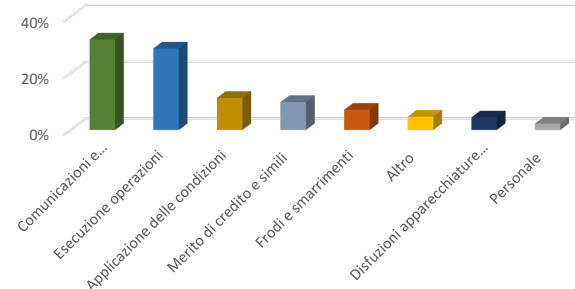


Reclami per tipologia

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

Valore assoluto	Percentuale
130	32%
117	29%
46	11%
40	10%
29	7%
19	5%
18	4%
9	2%
408	100%

Reclami per tipologia

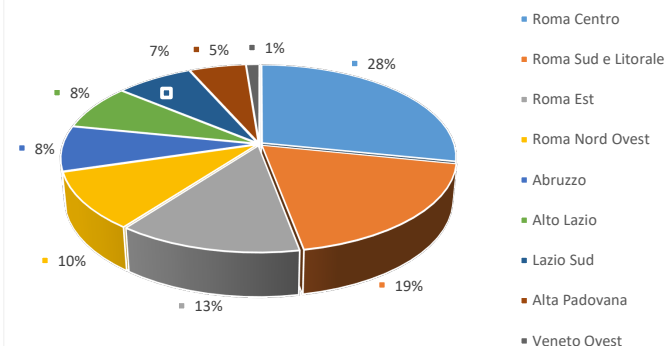


Reclami per zone

Roma Centro
Roma Sud e Litorale
Roma Est
Roma Nord Ovest
Abruzzo
Alto Lazio
Lazio Sud
Alta Padovana
Veneto Ovest

Valore assoluto	Percentuale
115	28%
77	19%
54	13%
41	10%
32	8%
32	8%
30	7%
22	5%
5	1%
408	100%

Reclami per zone



Reclami sfociati in procedure di ADR
(Alternative Dispute Resolution)

26