

ANNO 2020 - RECLAMI PERVENUTI

| | QUESTIONI NON QUANTIFICABIL I | CONTROVERSIE FINO A 50.000 EURO | CONTROVERSIE DA 50.000 A 100.000 EURO | CONTROVERSIE OLTRE 100.000 EURO | TOTALE | SCOSTAMENTO E ANNO PRECEDENTE | SCOSTAMENTO % |
|--|--|---------------------------------------|---|---------------------------------------|------------|-------------------------------------|------------------|
| C/C DEPOSITI A RISPARMIO | 20 | 5 | 1 | 2 | 28 | -1 | -3% |
| TITOLI (custodia e intermediazione) | 2 | 1 | | | 3 | 0 | 0% |
| FONDI COMUNI | 1 | 1 | | | 2 | 1 | 100% |
| GESTIONE PATRIMONI MOBILIARI | 1 | | | | 1 | 0 | 0% |
| ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO | 1 | 1 | | | 2 | -2 | -50% |
| APERTURE DI CREDITO | 13 | 3 | 3 | 2 | 21 | 6 | 40% |
| CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI | | 1 | | | 1 | -3 | -75% |
| MUTUI CASA | 8 | 1 | | | 9 | 1 | 13% |
| CREDITI SPECIALI (agrario, fondiario, ecc.) | 42 | 2 | | | 44 | 34 | 340% |
| ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO | 5 | | | | 5 | 5 | |
| BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI | | 15 | | | 15 | 7 | 88% |
| STIPENDI E PENSIONI | | | | | 0 | 0 | |
| CARTE DI CREDITO | 14 | 10 | 1 | | 25 | 7 | 39% |
| CARTE DI DEBITO - BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI | 2 | 8 | | | 10 | -1 | -9% |
| CARTE DI DEBITO - PAGOBANCOMAT E ALTRI CIRCUITI | | | | | 0 | 0 | |
| ASSEGNI | 6 | 2 | | | 8 | -10 | -56% |
| EFFETTI RIBA | 3 | 2 | | | 5 | 4 | 400% |
| ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO | 3 | 4 | | | 7 | 2 | 40% |
| POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI | | 4 | | | 4 | -1 | -20% |
| POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA | | | | | 0 | -1 | -100% |
| ALTRO (altre tipologie di prodotti e servizi) | 5 | 2 | | | 7 | -4 | -36% |
| ASPETTI GENERALI | 9 | | | | 9 | -4 | -31% |
| PRODOTTI DERIVATI | | | | | 0 | 0 | |
| TOTALE | 135 | 62 | 5 | 4 | 206 | 40 | 24% |

ANNO 2020 - MOTIVO DEL RECLAMO

| | CONDIZIONI | APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI | ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI | DISFUNZIONE APPARECCH. ATM / POS | ASPETTI ORGANIZZATIVI | PERSONALE | COMUNICAZIONI INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA | FRODI E SMARRIMENTI | MERITO DI CREDITO O SIMILI | ALTRO | TOTALE | RECLAMI LEGATI CANALI TELEMATICI |
|--|------------|----------------------------------|--------------------------------|--|--------------------------|-----------|---|------------------------|-------------------------------|-----------|------------|-------------------------------------|
| C/C DEPOSITI A RISPARMIO | | | 15 | | | | 5 | 1 | 4 | 3 | 28 | |
| TITOLI (custodia e intermediazione) | | 1 | 1 | | | | 1 | | | | 3 | |
| FONDI COMUNI | | | | | | | 1 | | | 1 | 2 | |
| GESTIONE PATRIMONI MOBILIARI | | | | | | | | | | 1 | 1 | |
| ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO | | | 1 | | | | | | | 1 | 2 | |
| APERTURE DI CREDITO | 6 | | 4 | | | | | | 8 | 3 | 21 | |
| CREDIT AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI | | | | | | | | | | 1 | 1 | |
| MUTUI CASA | 1 | | 1 | | | | 1 | | 1 | 5 | 9 | |
| CREDITI SPECIALI (agrario, fondiario, ecc.) | 1 | 1 | 6 | | 1 | | 5 | | 21 | 9 | 44 | |
| ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO | | | | | | | 3 | | 2 | | 5 | |
| BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI | 1 | 2 | 4 | | | | | 7 | | 1 | 15 | |
| STIPENDI E PENSIONI | | | | | | | | | | | 0 | |
| CARTE DI CREDITO | | | 1 | | | | 2 | 11 | 9 | 2 | 25 | |
| CARTE DI DEBITO - BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI | | | | 1 | 1 | | | 8 | | | 10 | |
| CARTE DI DEBITO - PAGOBANCOMAT E ALTRI CIRCUITI | | | | | | | | | | | 0 | |
| ASSEGNI | | | 2 | | | | | 1 | 2 | 3 | 8 | |
| EFFETTI RIBA | | | 4 | | | | | | | 1 | 5 | |
| ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO | | 1 | 5 | | | | | | | 1 | 7 | |
| POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI | | | 4 | | | | | | | | 4 | |
| POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA | | | | | | | | | | | 0 | |
| ALTRO (altre tipologie di prodotti e servizi) | | | 1 | | | | 1 | | | 5 | 7 | |
| ASPETTI GENERALI | | | 1 | | 2 | 1 | 3 | | | 2 | 9 | |
| PRODOTTI DERIVATI | | | | | | | | | | | 0 | |
| TOTALE | 9 | 5 | 50 | 1 | 4 | 1 | 22 | 28 | 47 | 39 | 206 | 0 |