



ANNO 2019 - RECLAMI PERVENUTI

	QUESTIONI NON QUANTIFICABILI	CONTROVERSIE FINO A 50.000 EURO	CONTROVERSIE DA 50.000 A 100.000 EURO	CONTROVERSIE OLTRE 100.000 EURO	TOTALE	SCOSTAMENTO ANNO PRECEDENTE	SCOSTAMENTO %
C/C DEPOSITI A RISPARMIO	23	5		1	29	12	71%
TITOLI (custodia e intermediazione)	2	1			3	2	200%
FONDI COMUNI	1				1	1	
GESTIONE PATRIMONI MOBILIARI		1			1	0	0%
ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO	3	1			4	4	
APERTURE DI CREDITO	8	4	3		15	-4	-21%
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	3	1			4	3	300%
MUTUI CASA	7	1			8	-11	-58%
CREDITI SPECIALI (agrario, fondiario, ecc.)	9	1			10	-1	-9%
ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO					0	0	
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	5	3			8	-3	-27%
STIPENDI E PENSIONI					0	0	
CARTE DI CREDITO	7	11			18	4	29%
CARTE DI DEBITO - BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI	3	8			11	1	10%
CARTE DI DEBITO - PAGOBANCOMAT E ALTRI CIRCUITI					0	0	
ASSEGNI	11	7		1	18	5	38%
EFFETTI RIBA	1				1	1	
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	2	3			5	-7	-58%
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI	2	3			5	1	25%
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA		1			1	1	
ALTRO (altre tipologie di prodotti e servizi)	10			1	11	8	267%
ASPETTI GENERALI	13				13	3	30%
PRODOTTI DERIVATI					0	0	
TOTALE	110	51	3	3	166	20	14%

ANNO 2019 - 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		1	13		1	2	5	2	3	2	29	
TITOLI (custodia e intermediazione)			1							2	3	
FONDI COMUNI			1								1	
GESTIONE PATRIMONI MOBILIARI		1									1	
ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO		3					1				4	
APERTURE DI CREDITO		11							3	1	15	
CREDIT AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI		1	1						2		4	
MUTUI CASA	1						3		3	1	8	
CREDITI SPECIALI (agrario, fondiario, ecc.)	5		1						1	3	10	
ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO											0	
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI			6				1	1			8	1
STIPENDI E PENSIONI											0	
CARTE DI CREDITO	1		4				1	9	1	2	18	
CARTE DI DEBITO - BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI	1	1	1	1				6	1		11	
CARTE DI DEBITO - PAGOBANCOMAT E ALTRI CIRCUITI											0	
ASSEGNI			7			1	2	2	4	2	18	
EFFETTI RIBA			1								1	
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO			5								5	
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI			4				1				5	
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA			1								1	
ALTRO (altre tipologie di prodotti e servizi)		2					2			7	11	2
ASPETTI GENERALI				1	1	2	2		2	5	13	3
PRODOTTI DERIVATI											0	
TOTALE	8	20	46	2	2	5	18	20	20	25	166	6