

RESOCONTO SINTETICO PER LA PUBBLICAZIONE SUL SITO INTERNET

Resoconto BLU BANCA sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2024

Totale reclami ricevuti al 31/12/2024 **86** di cui:

- 71 relativi a prodotti/servizi bancari (ambito TUB)
- 15 relativi a prodotti/servizi bancari (ambito Privacy)

Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2024 8 pari al 10,75 % del totale dei reclami ricevuti

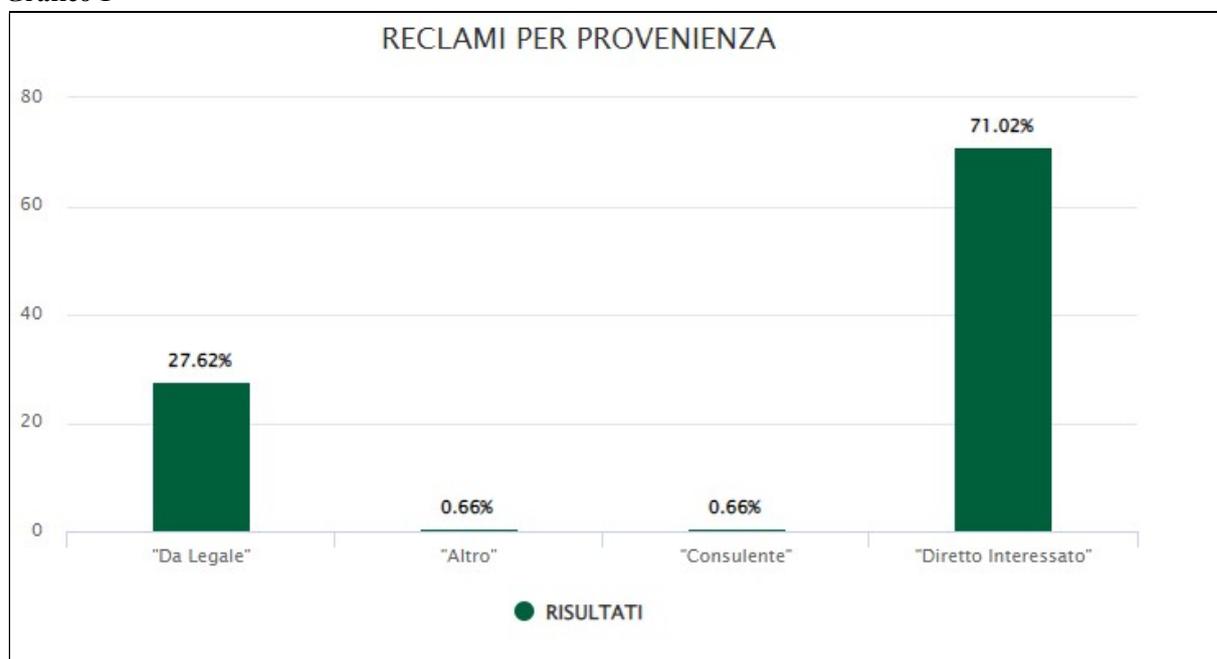
Totale ricorsi ABF 2 relativi anche a reclami ricevuti in anni precedenti

Totale ricorsi ACF 0 relativi anche a reclami ricevuti in anni precedenti

Reclami per provenienza

N° reclami ricevuti da Diretto interessato	73	71,02%
N° reclami ricevuti da Legale	2	27,62%
N° reclami ricevuti da Altro	1	0,66%
N° reclami ricevuti da Consulente	1	0,66%

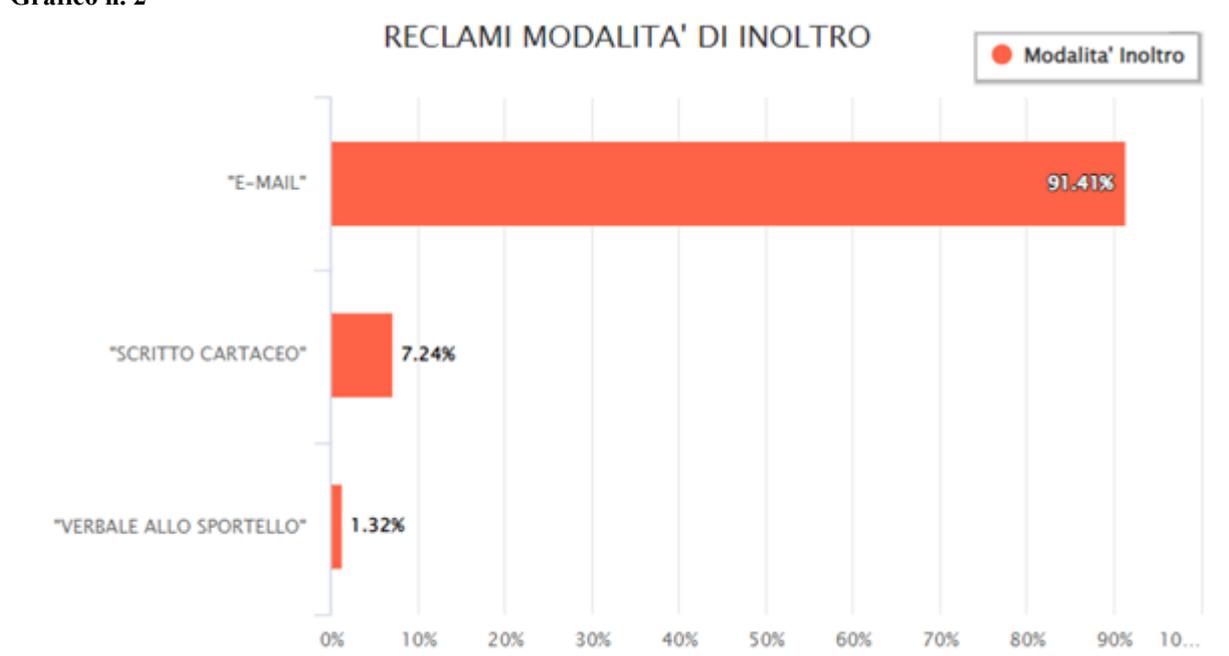
Grafico 1



Reclami per modalità di inoltro

N° reclami ricevuti con E-mail/PEC	60	69,77%
N° reclami ricevuti con SCRITTO CARTACEO	25	29,07%
N° reclami verbali allo sportello	1	1,16%

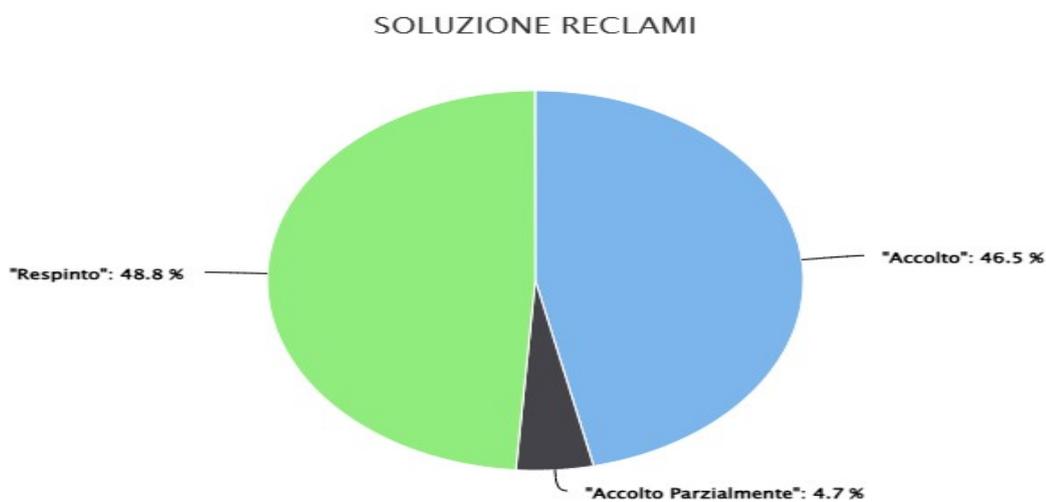
Grafico n. 2



Reclami per esito

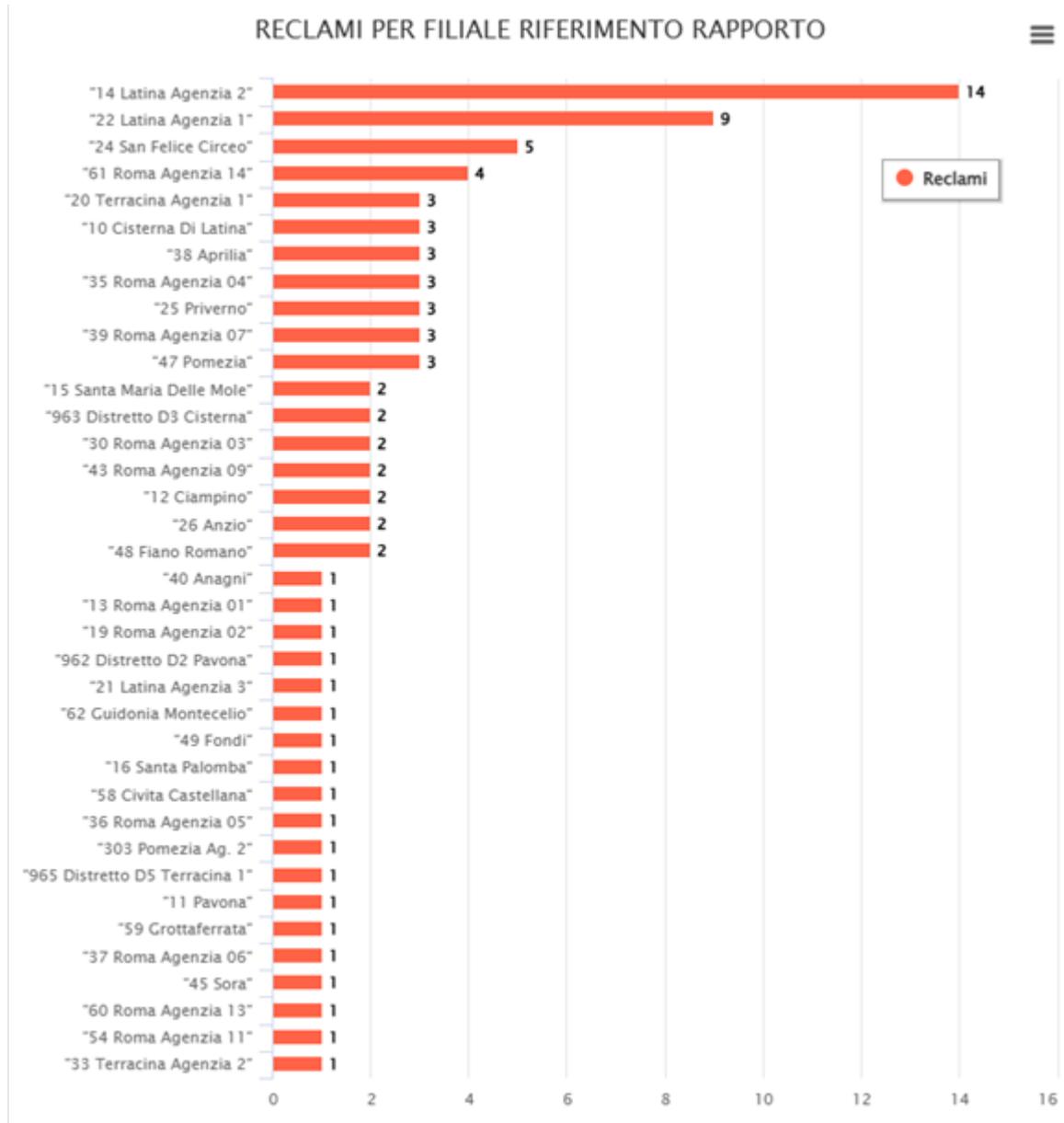
N° reclami Accolti	40	46,51%
N° reclami Accolti Parzialmente	4	4,65%
N° reclami Respinti	42	48,84%

Graficon.3



Reclami per Filiale

Grafico n 4

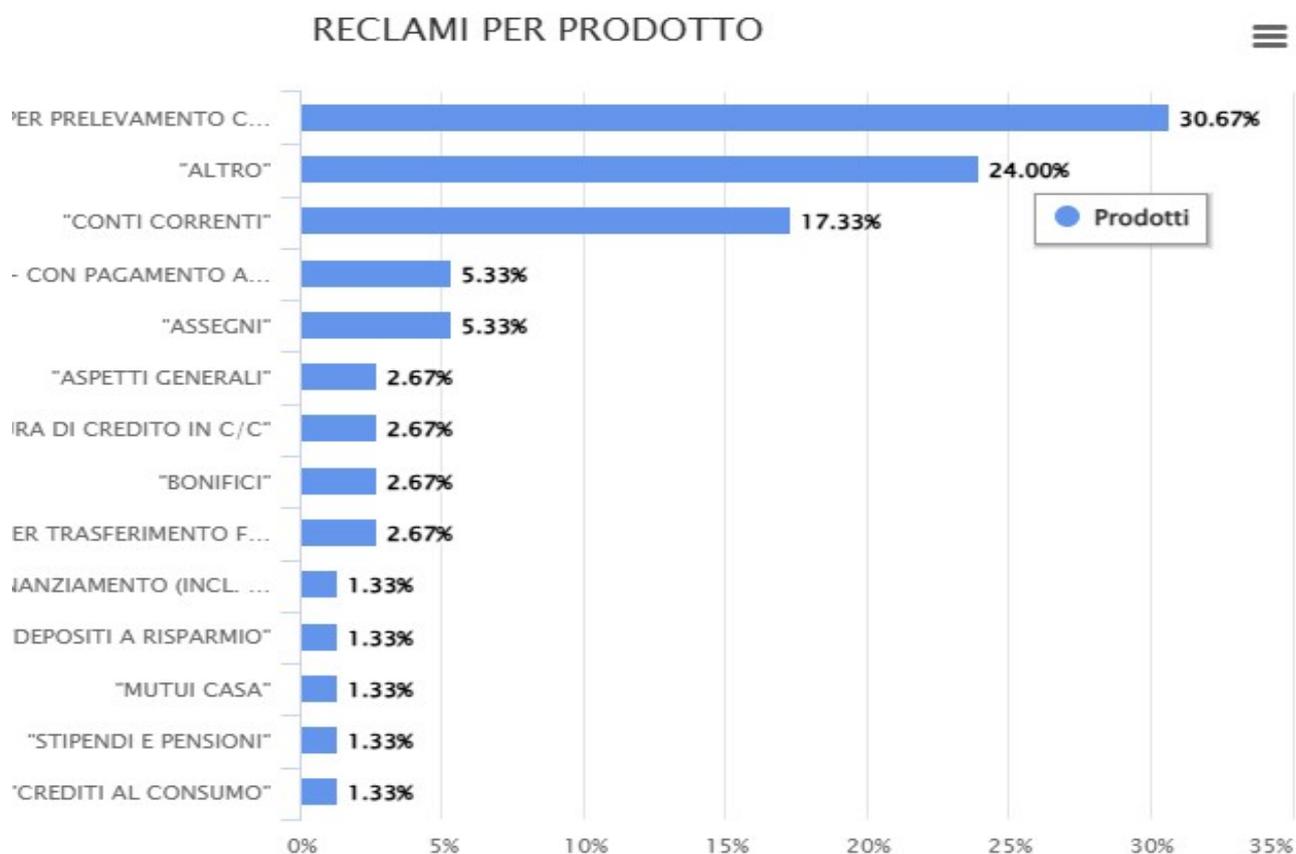


Dettaglio Reclami per Prodotto

N. reclami CARTE DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI	23	30.67 %
N. reclami ALTRO	18	24.00 %
N. reclami CONTI CORRENTI	13	17.33 %
N. reclami CARTE DI CREDITO - CON PAGAMENTO A SALDO	4	5.33 %
N. reclami ASSEGNI	4	5.33 %
N. reclami ASPETTI GENERALI	2	2.67 %
N. reclami APERTURA DI CREDITO IN C/C	2	2.67 %
N. reclami BONIFICI	2	2.67 %
N. reclami CARTE DI DEBITO PER TRASFERIMENTO FONDI	2	2.67 %
N. reclami ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE)	1	1.33 %
N. reclami DEPOSITI A RISPARMIO	1	1.33 %
N. reclami MUTUI CASA	1	1.33 %
N. reclami STIPENDI E PENSIONI	1	1.33 %
N. reclami CREDITI AL CONSUMO	1	1.33 %
TOTALE	75	

Reclami per prodotto/ servizio

Grafico n. 5



Reclami per Motivo (ABI)

FRODI E SMARRIMENTI	30	40.0 %
ALTRO	20	26.7 %
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	8	10.7 %
ESECUZIONE OPERAZIONI	7	9.3 %
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	6	8.0 %
CONDIZIONI	2	2.7 %
COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI AL CLIENTE	1	1.3 %
MERITO DI CREDITO O SIMILI	1	1.3 %
TOTALE	75	

Grafico n. 6

