



Blu Banca

Gruppo Banca Popolare del Lazio

Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami

Periodo di riferimento: 01.01.2023 – 31.12.2023

Dati di sintesi

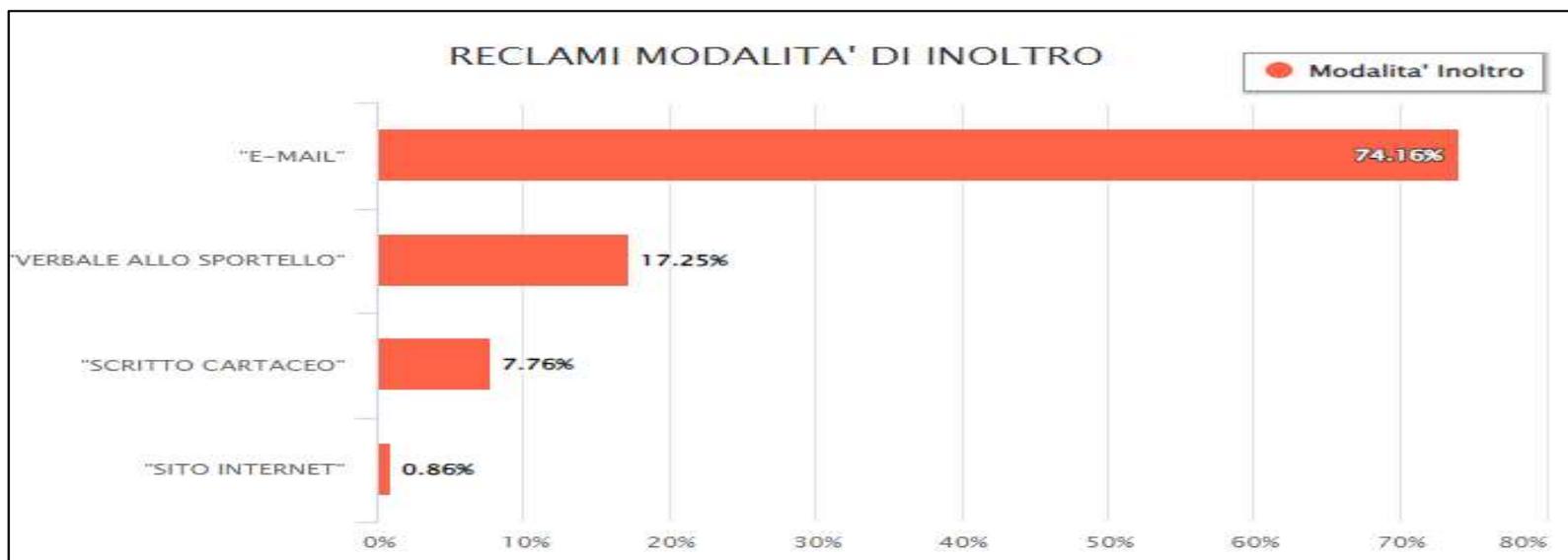
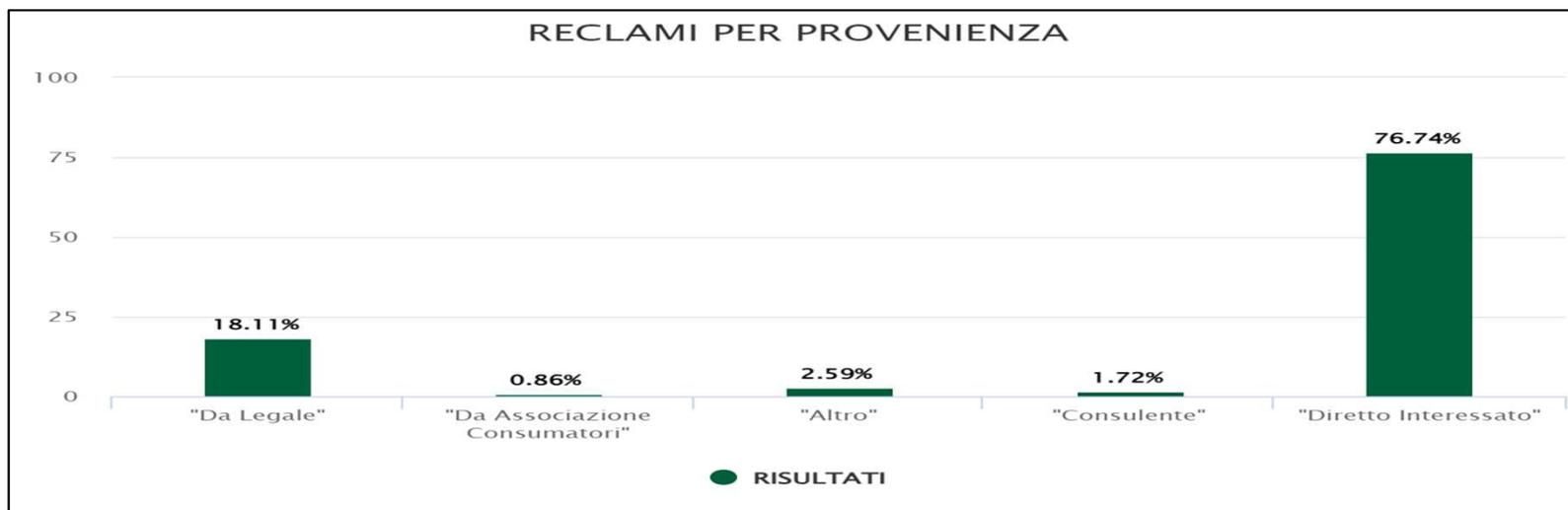
- *Reclami ricevuti al 31/12/2023 per ambito normativo:*
 - *103 relativi a prodotti/servizi bancari (ambito normativo TUB);*
 - *13 relativi a prodotti/servizi finanziari (ambito normativo TUF);*

*per un totale di **116** reclami.*

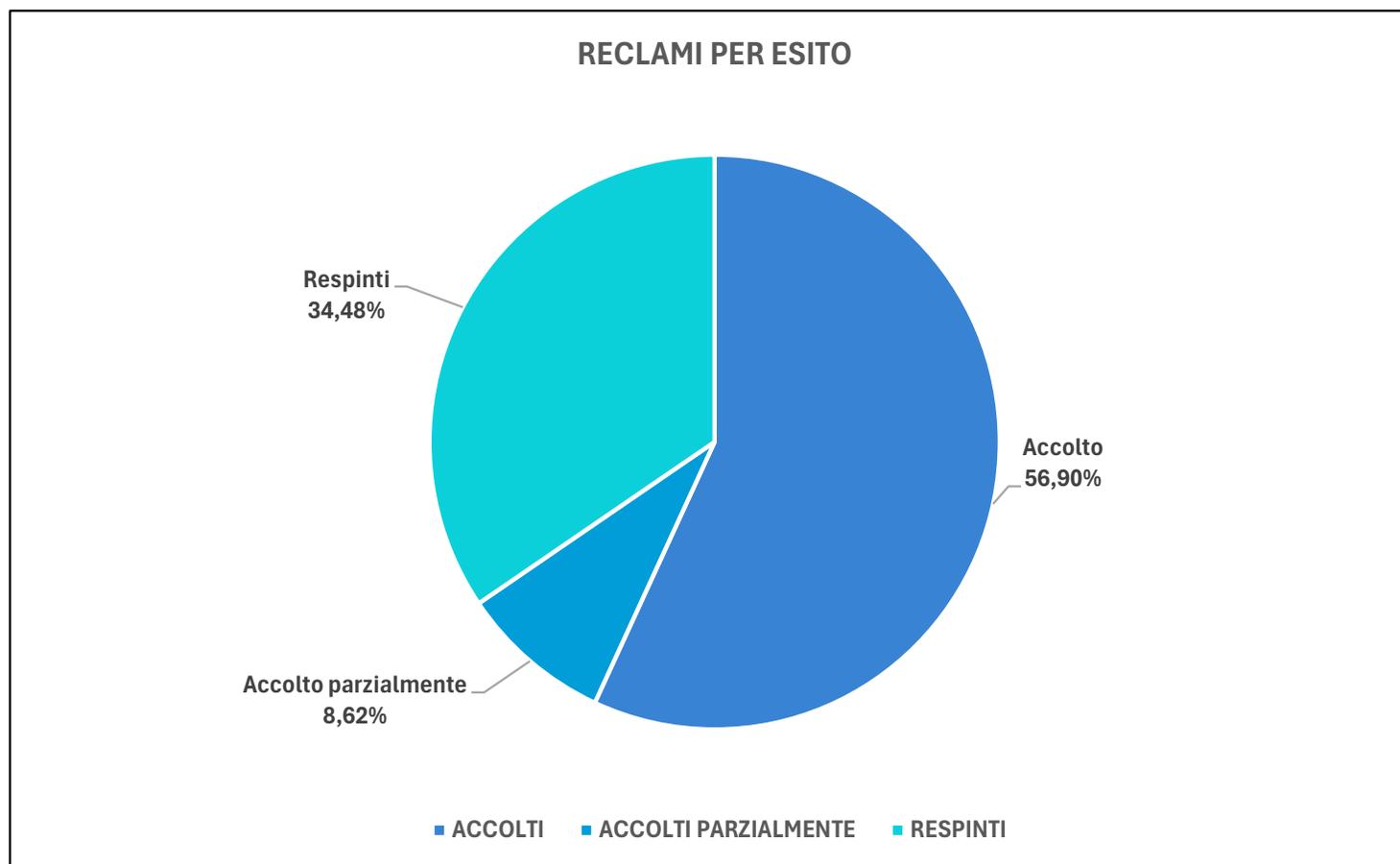
- *Esposti Banca d'Italia: **6**, pari al 5,17% del totale reclami ricevuti.*
- ✓ *Ricorsi ABF: **4** relativi anche a reclami ricevuti in anni precedenti.*
- ✓ *Ricorsi ACF: **1** relativo ad un reclamo ricevuto in anni precedenti.*

Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami: anno 2023

Reclami per «provenienza» e «modalità di inoltro»

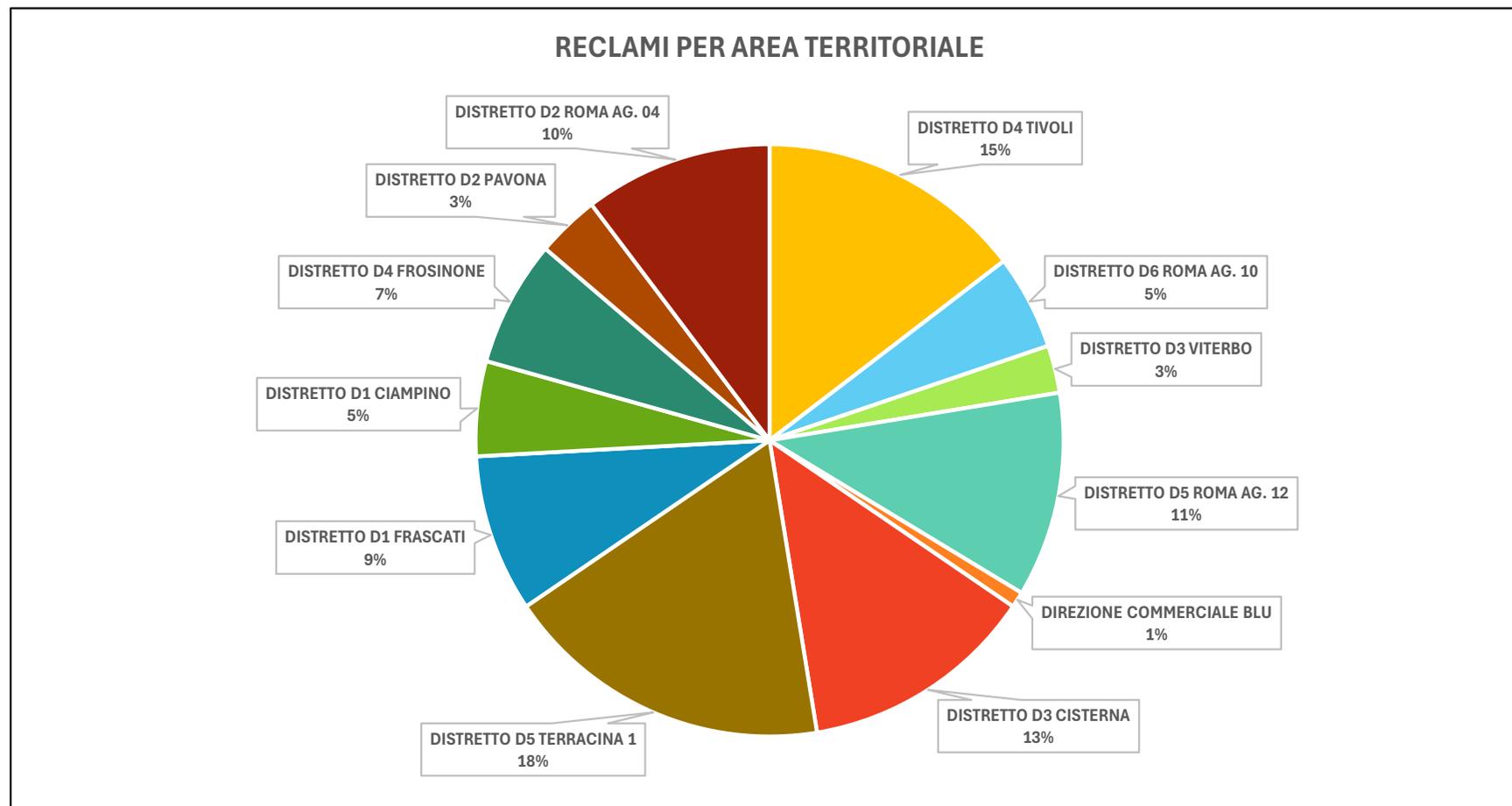


Reclami per «Esito»



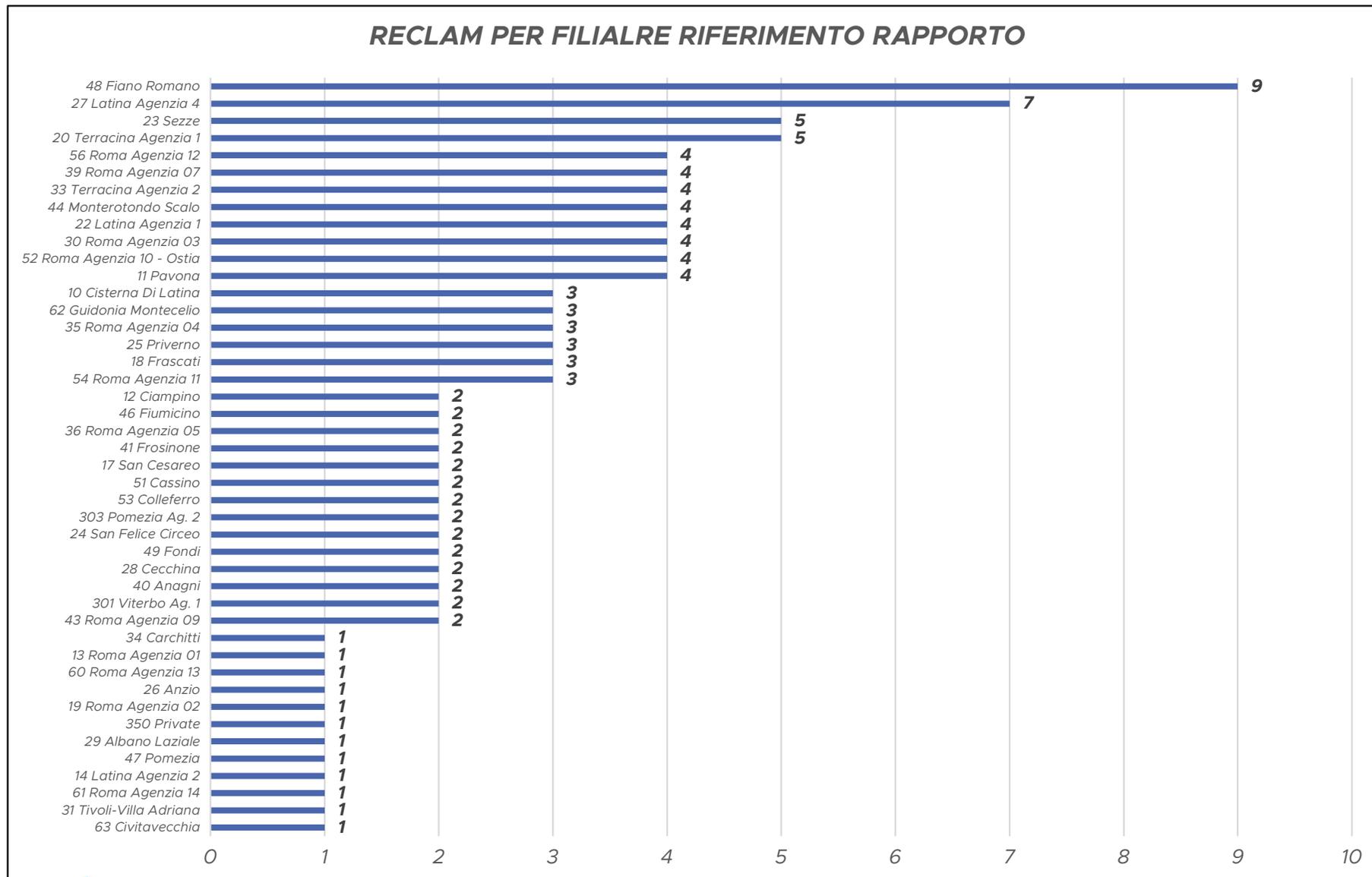
Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami: anno 2023

Reclami per «Area Territoriale»



Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami: anno 2023

Reclami per «Filiale riferimento rapporto»



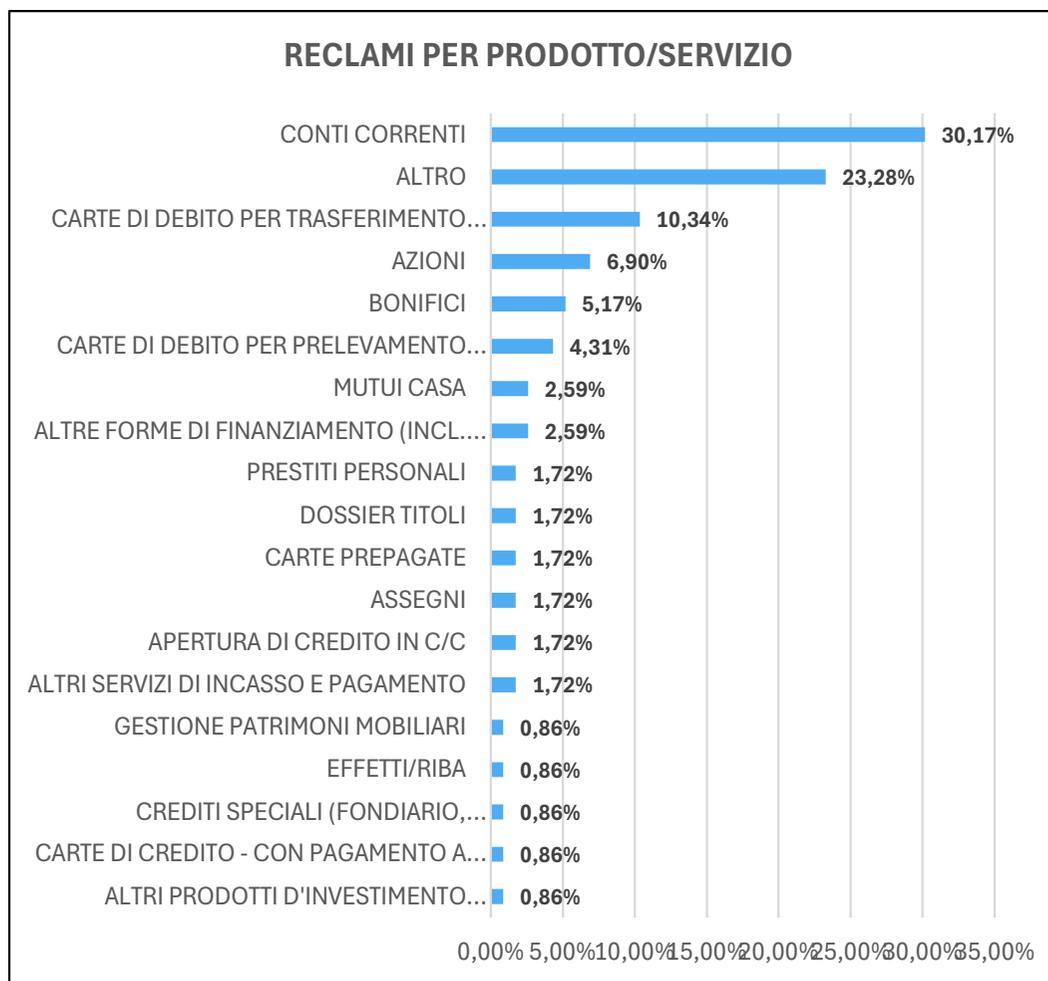
Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami: anno 2023

Reclami per «Prodotto/Servizio»

Tabella

Prodotto/Servizio	n. reclami	%
CONTI CORRENTI	35	30,17%
ALTRO	27	23,28%
CARTE DI DEBITO PER TRASFERIMENTO FONDI	12	10,34%
AZIONI	8	6,90%
BONIFICI	6	5,17%
CARTE DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI	5	4,31%
ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE)	3	2,59%
MUTUI CASA	3	2,59%
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	2	1,72%
APERTURA DI CREDITO IN C/C	2	1,72%
ASSEGNI	2	1,72%
CARTE PREPAGATE	2	1,72%
DOSSIER TITOLI	2	1,72%
PRESTITI PERSONALI	2	1,72%
ALTRI PRODOTTI D'INVESTIMENTO (INCLUSI PAC)	1	0,86%
CARTE DI CREDITO - CON PAGAMENTO A SALDO	1	0,86%
CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ECC.)	1	0,86%
EFFETTI/RIBA	1	0,86%
GESTIONE PATRIMONI MOBILIARI	1	0,86%
Totale	116	100,00%

Grafico



Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami: anno 2023

Reclami per «Motivo»

Motivo (ABI)	n. reclami	%
ALTRO	43	37,07%
FRODI E SMARRIMENTI	24	20,69%
CONDIZIONI	14	12,07%
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	10	8,62%
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	8	6,90%
ESECUZIONE OPERAZIONI	6	5,17%
COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI AL CLIENTE	6	5,17%
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	3	2,59%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	2	1,72%
Totale	116	100,00%

