

**Resoconto BLU BANCA**  
**sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2022**

Totale reclami ricevuti al 31/12/2022 **152** di cui:

- 127 relativi a prodotti/servizi bancari (ambito TUB)
- 23 relativi a prodotti/servizi finanziari (ambito TUF)
- 2 relativo a prodotti assicurativi (ambito IVASS)

Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2022 12 pari al 7,89% del totale reclami ricevuti

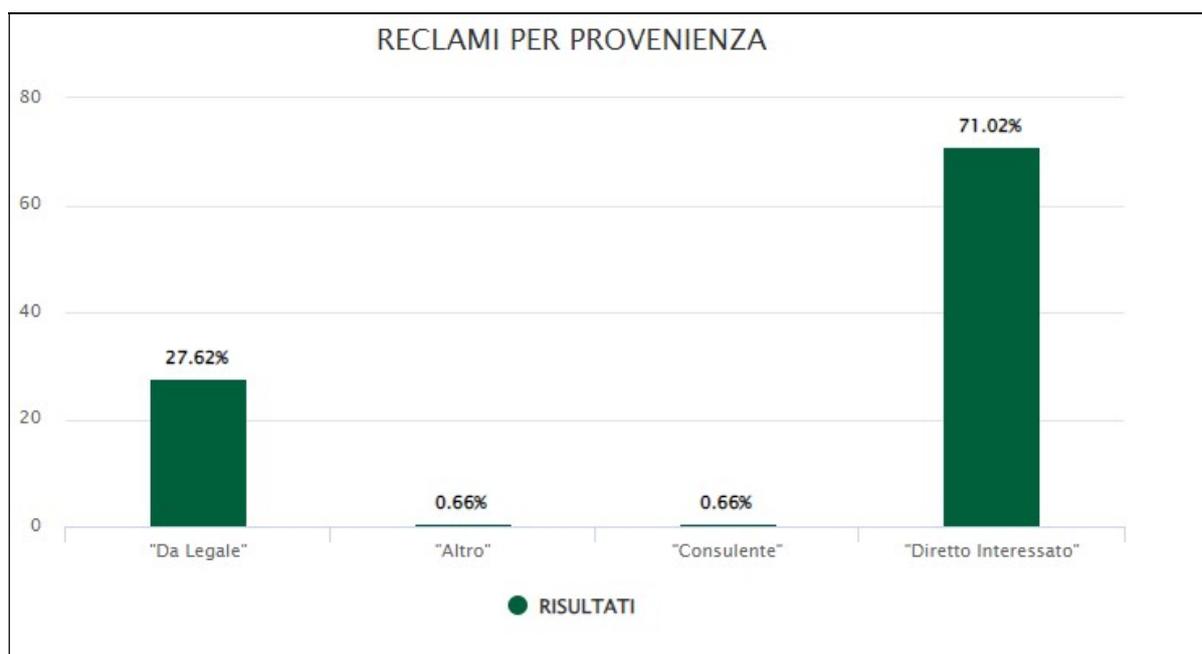
Totale ricorsi ABF 2 relativi anche a reclami ricevuti in anni precedenti

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

**Reclami per provenienza**

N° reclami ricevuti da Diretto interessato	<b>108</b>	71,05%
N° reclami ricevuti da Legale	<b>42</b>	27,63%
N° reclami ricevuti da Altro	<b>1</b>	0,66%
N° reclami ricevuti da Consulente	<b>1</b>	0,66%

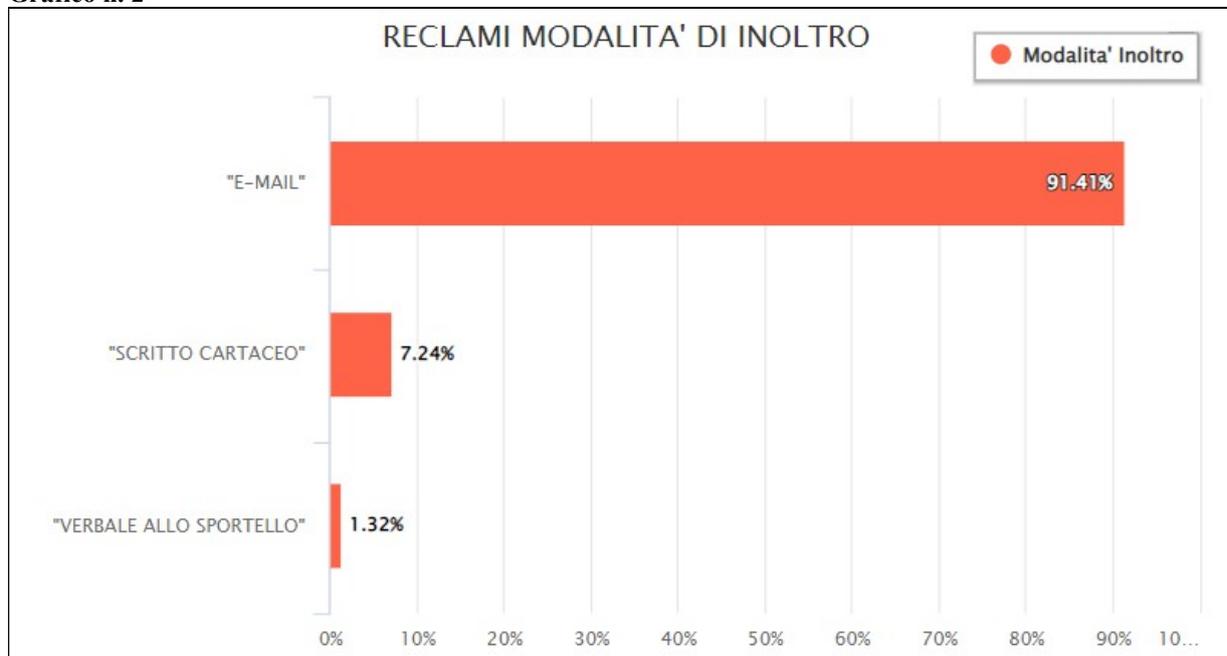
**Grafico n. 1**



## Reclami per modalità di inoltro

N° reclami ricevuti con E-mail/PEC	<b>139</b>	91,45%
N° reclami ricevuti con SCRITTO CARTACEO	<b>11</b>	7,24%
N° reclami verbali allo sportello	<b>2</b>	1,32%

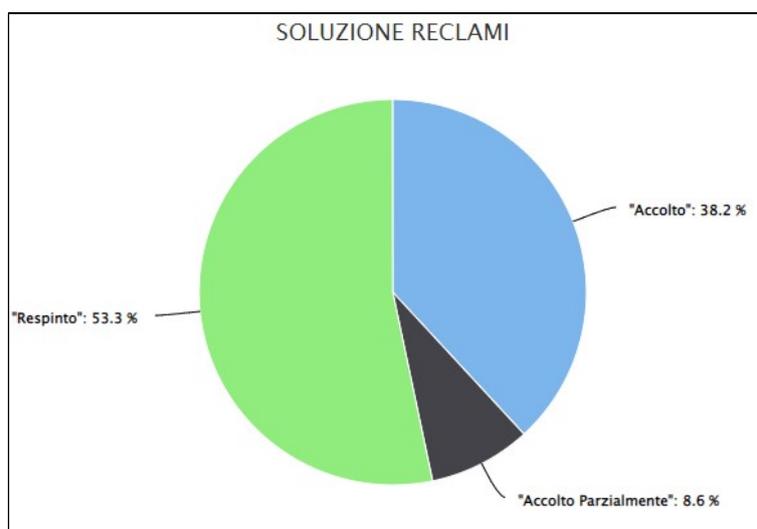
Grafico n. 2



## Reclami per esito

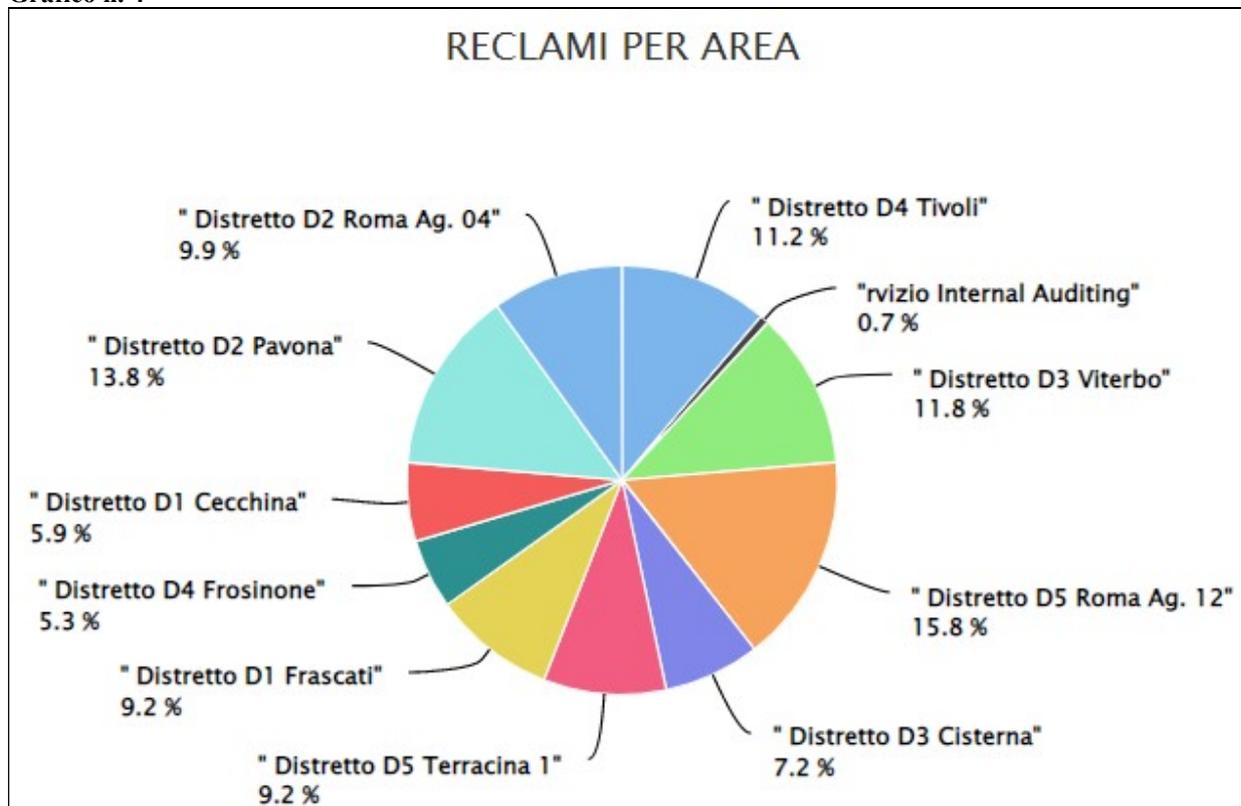
N° reclami Accolti	<b>58</b>	38,16%
N° reclami Accolti Parzialmente	<b>13</b>	8,55%
N° reclami Respinti	<b>81</b>	53,29%

Grafico n. 3



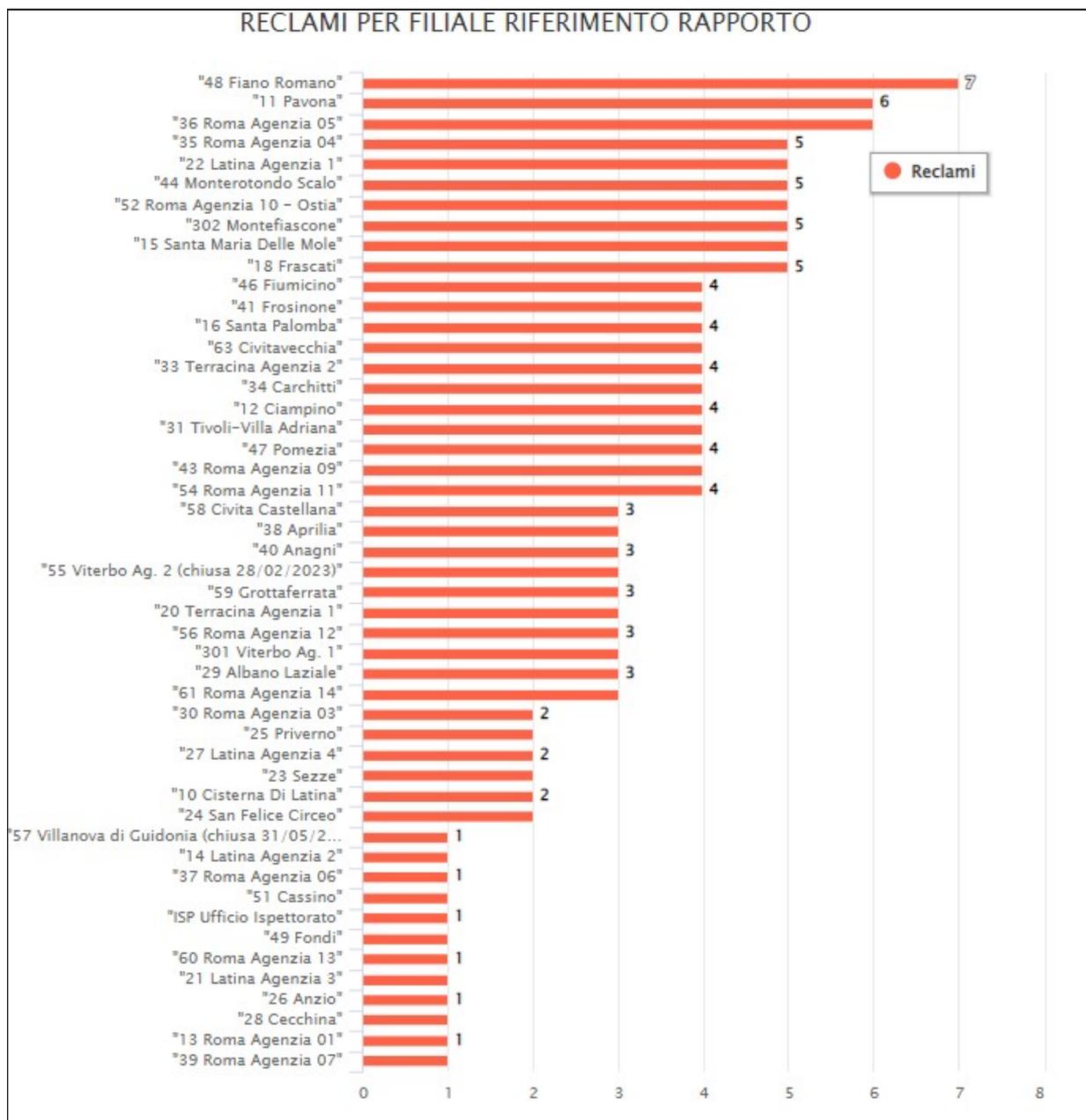
## Reclami per Area Territoriale

Grafico n. 4



## Reclami per Filiale

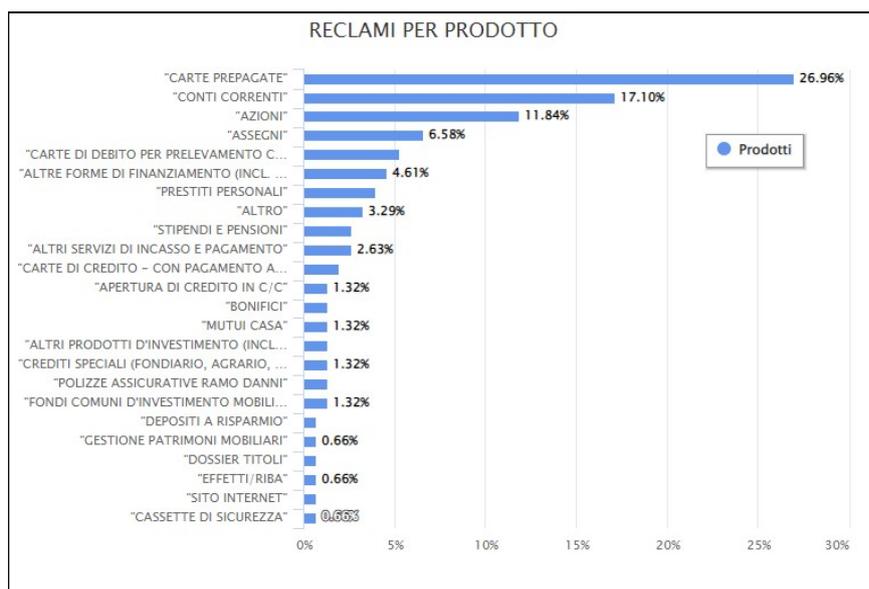
Grafico n. 5



## Reclami per prodotto/ servizio

N° reclami Carte prepagate	41	26,97%
N° reclami Conti correnti	26	17,11%
N° reclami Azioni	18	11,84%
N° reclami Assegni	10	6,58%
N° reclami Carte di debito per prelievo contanti	8	5,26%
N° reclami altre forme di finanziamento (incl. M/L termine)	7	4,61%
N° reclami Prestiti personali	6	3,95%
N° reclami Altro	5	3,29%
N° reclami Stipendi e pensioni	4	2,63%
N° reclami altri servizi di incasso e pagamento	4	2,63%
N° reclami Carte di credito-con pagamento a saldo	3	1,97%
N° reclami Apertura di credito in c/c	2	1,32%
N° reclami Bonifici	2	1,32%
N° reclami Mutui casa	2	1,32%
N° reclami altri prodotti d'investimento (inclusi pac)	2	1,32%
N° reclami Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	2	1,32%
N° reclami Polizze assicurative ramo danni	2	1,32%
N° reclami Fondi comuni d'investimento mobiliare	2	1,32%
N° reclami Depositi a risparmio	1	0,66%
N° reclami Gestione patrimoniale mobiliare	1	0,66%
N° reclami Dossier titoli	1	0,66%
N° reclami Effetti/RIBA	1	0,66%
N° reclami sito internet	1	0,66%
N° reclami Cassette di sicurezza	1	0,66%

## Grafico n. 6



## Reclami per motivo

N° reclami Frodi e smarrimenti	56	36,80%
N° reclami Esecuzione operazioni	39	25,70%
N° reclami Altro	24	15,80%
N° reclami Condizioni	9	5,90%
N° reclami Segnalazione a centrale rischi	7	4,60%
N° reclami Aspetti organizzativi	6	3,90%
N° reclami Applicazione delle condizioni	5	3,30%
N° reclami Comunicazioni e informazioni al cliente	5	3,30%
N° reclami Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	1	0,70%

Grafico n. 7

