

Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2020

Nel corso del 2020 sono stati ricevuti in totale 11 reclami, tutti relativi a prodotti/servizi bancari (ambito TUB).

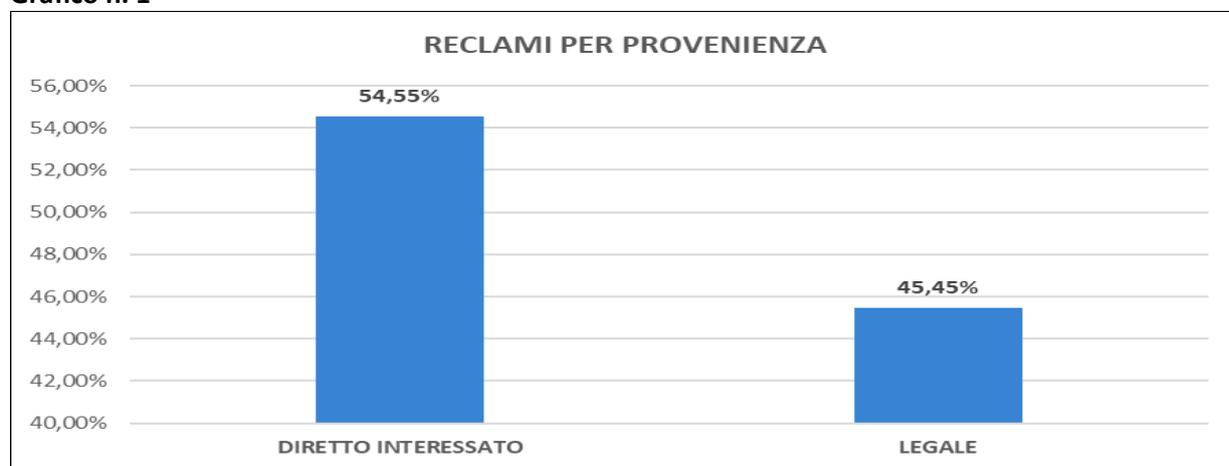
Non risultano esposti inviati a Banca d'Italia, né ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o all'Arbitro per le Controversie Finanziari (ACF).

Nessun reclamo ha comportato un rimborso economico al cliente.

Reclami per provenienza

N° reclami ricevuti da Diretto Interessato	6	54,55%
N° reclami ricevuti da Legale	5	45,45%

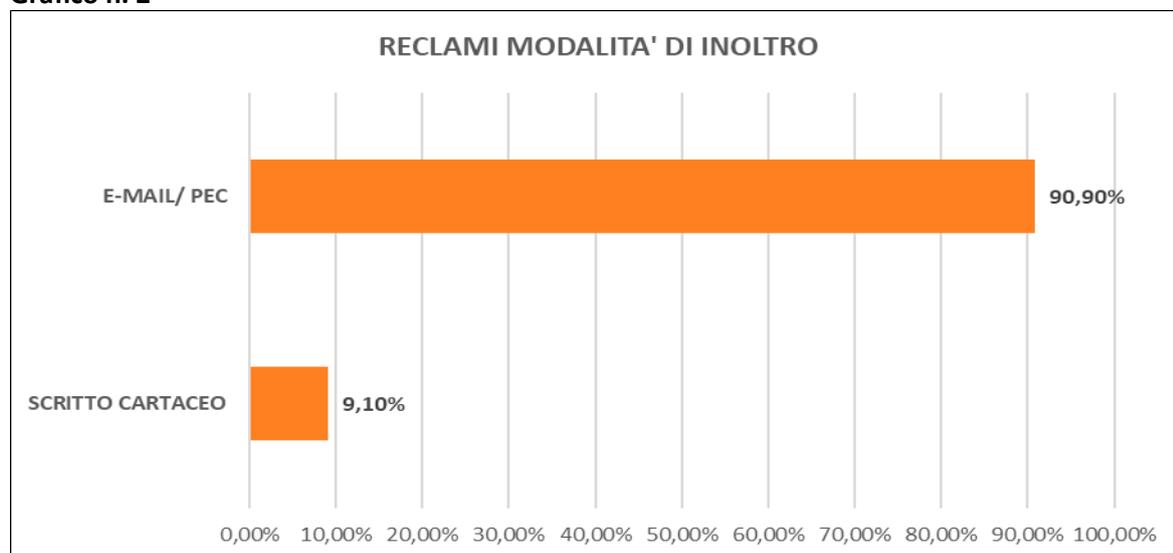
Grafico n. 1



Reclami per modalità di inoltro

N° reclami ricevuti con E-mail/PEC	10	90,90%
N° reclami ricevuti Cartaceamente	1	9,10%

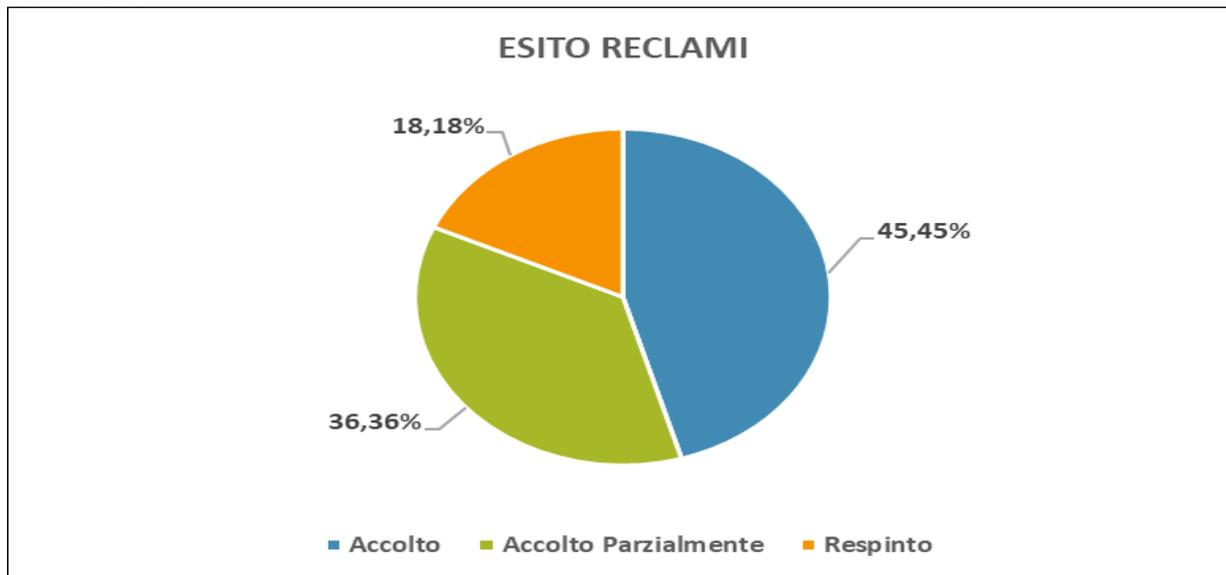
Grafico n. 2



Reclami per esito

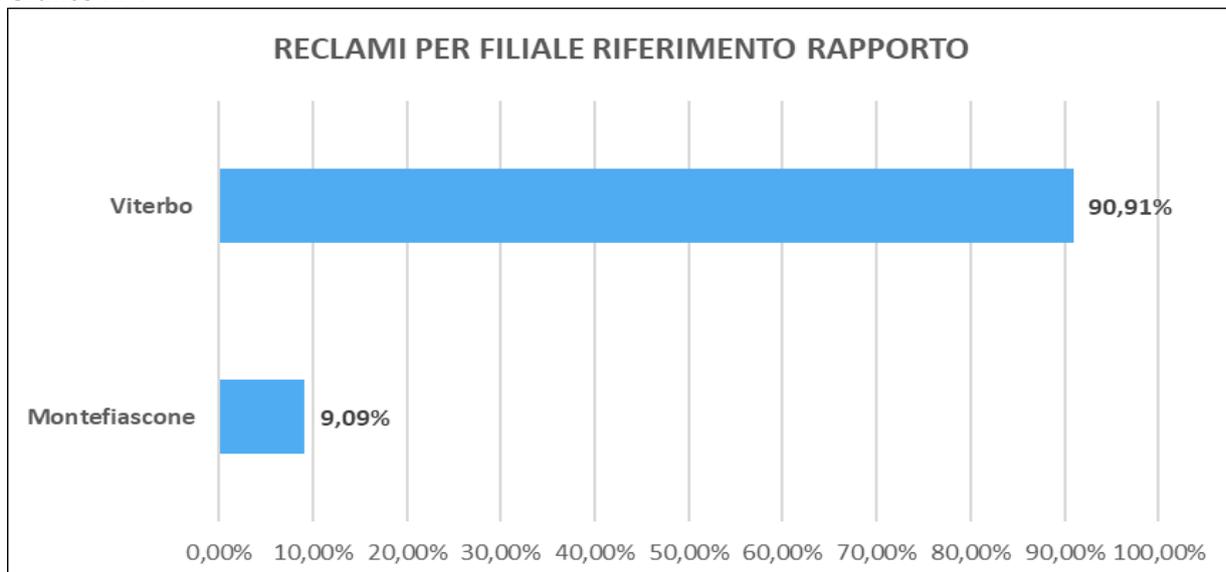
N° reclami Accolti	5	45,45%
N° reclami Accolti Parzialmente	4	36,36%
N° reclami Respinti	2	18,18%

Grafico n. 3



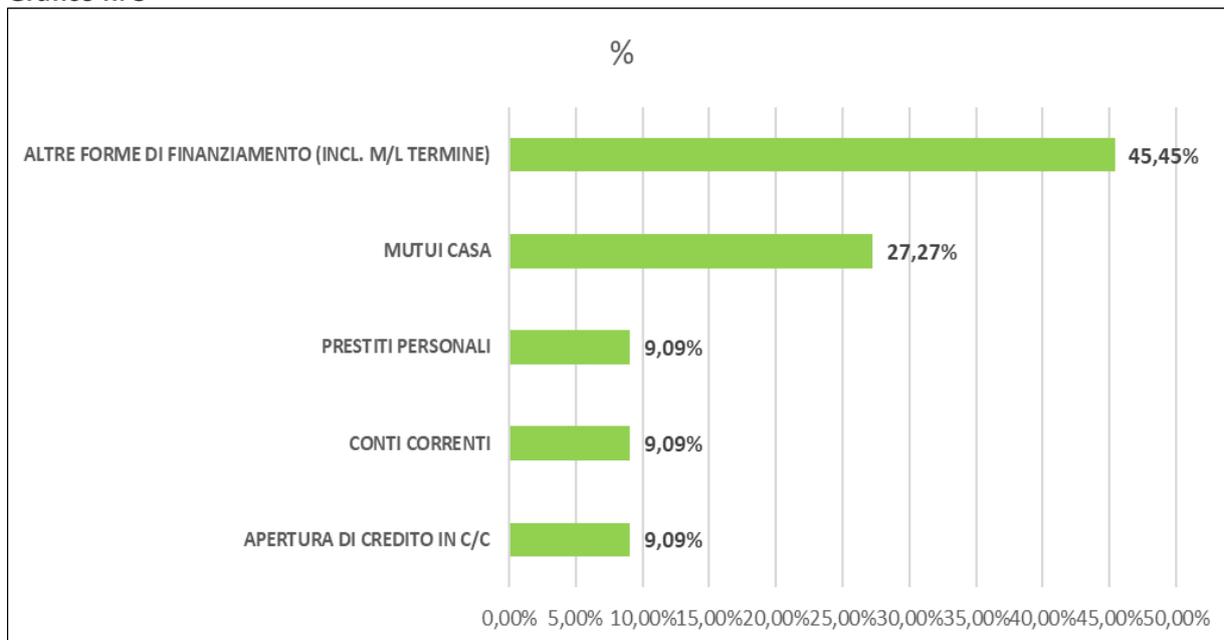
Reclami per Filiale

Grafico n. 4



Reclami per prodotto/ servizio

N° reclami Altre forme di finanziamento (incluso m/l termine)	5	45,45%
N° reclami Mutui Casa	3	27,27%
N° reclami Prestiti Personali	1	9,09%
N° reclami Conti correnti	1	9,09%
N° reclami Apertura di Credito in C/C	1	9,09%

Grafico n. 5

Reclami per motivo

N° reclami Esecuzione operazioni	4	66,67%
N° reclami Segnalazione a centrale rischi	1	16,67%
N° reclami Altro	1	16,67%

Grafico n. 6
