

Resoconto BLU BANCA sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2021

Totale reclami ricevuti al 31/12/2021 **242** di cui:

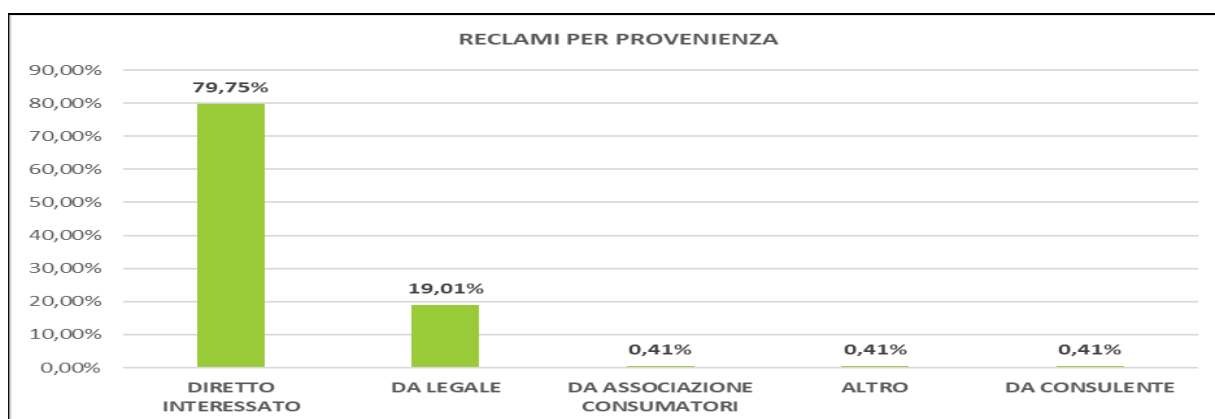
- 221 relativi a prodotti/servizi bancari (ambito TUB)
- 17 relativi a prodotti/servizi finanziari (ambito TUF)
- 4 relativo a prodotti assicurativi (ambito IVASS)

Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2021 **12** pari al 4,96% del totale reclami ricevuti

Reclami per provenienza

| | | |
|-------------------------------------------------|------------|--------|
| N° reclami ricevuti da Diretto Interessato | 193 | 79,75% |
| N° reclami ricevuti da Legale | 46 | 19,01% |
| N° reclamo ricevuti da Associazione Consumatori | 1 | 0,41% |
| N° reclami ricevuti da Consulente | 1 | 0,41% |
| N° reclami ricevuti da Altro | 1 | 0,41% |

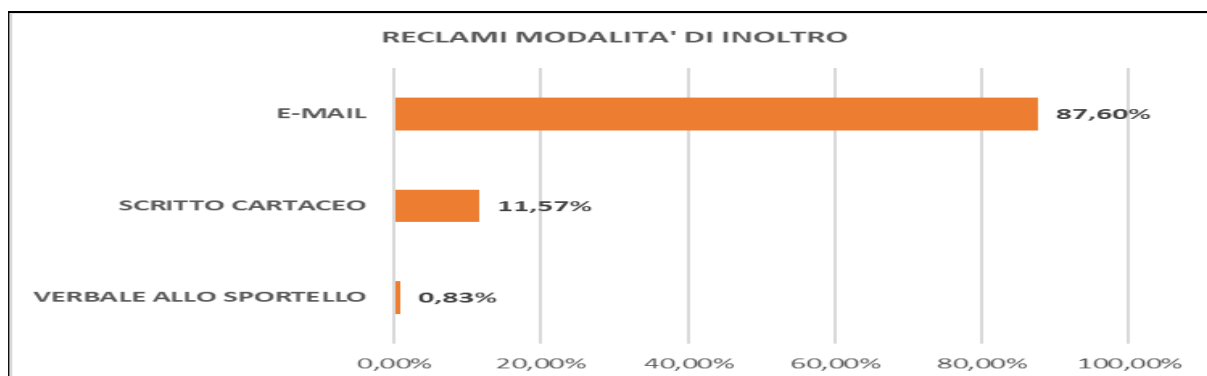
Grafico 1



Reclami per modalità di inoltro

| | | |
|------------------------------------|------------|--------|
| N° reclami ricevuti con E-mail/PEC | 212 | 87,60% |
| N° reclami ricevuti Cartaceamente | 28 | 11,57% |
| N° reclami verbali allo sportello | 2 | 0,83% |

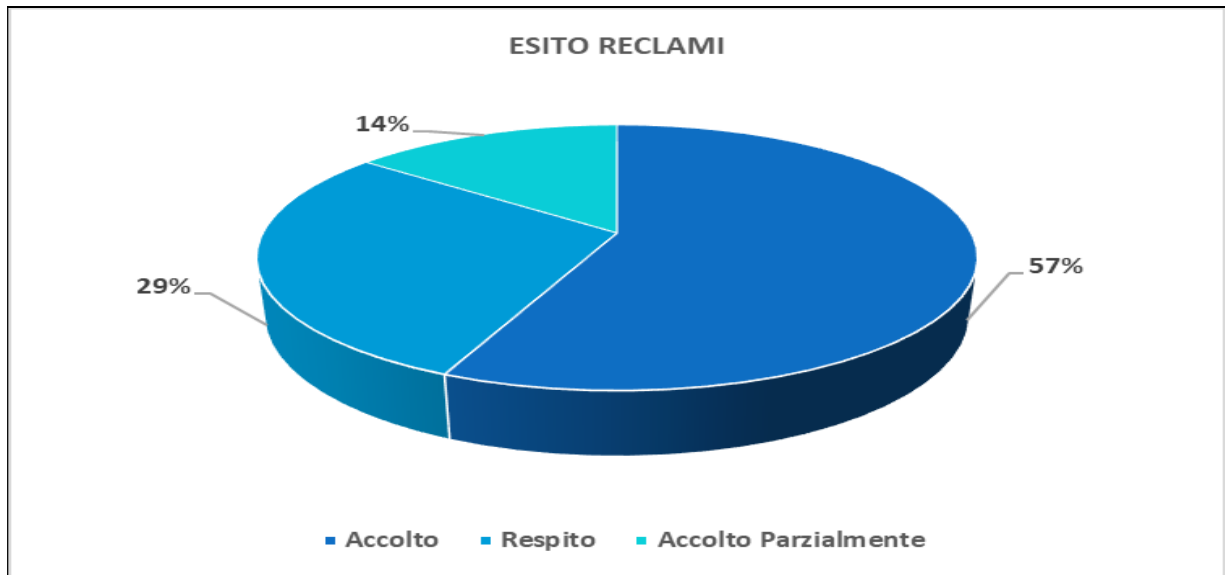
Grafico n. 2



Reclami per esito

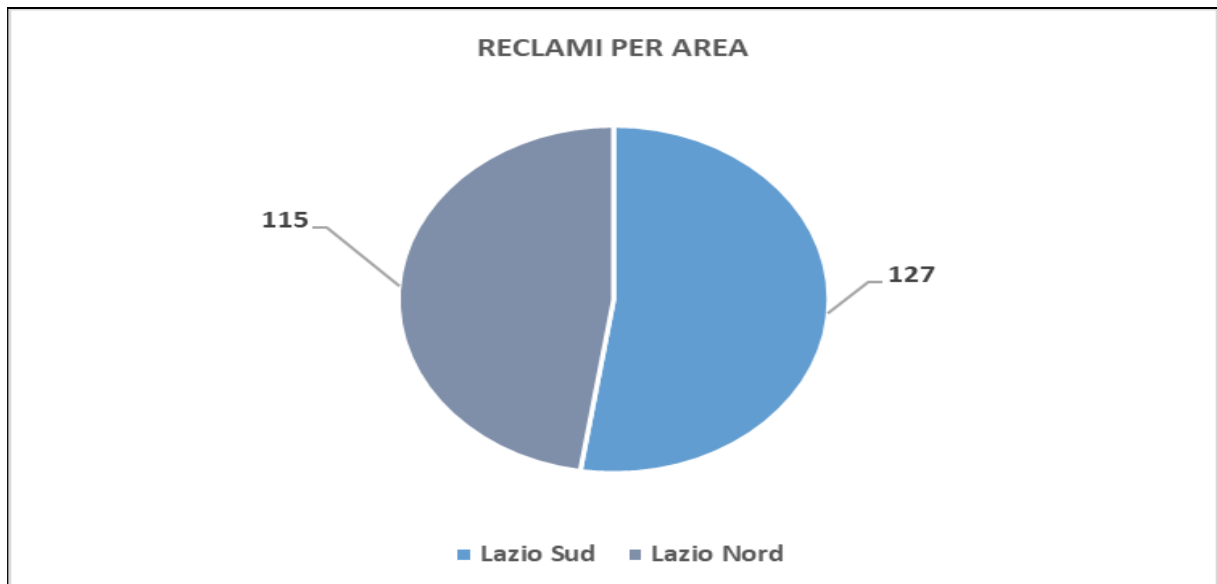
| | | |
|---------------------------------|-----|--------|
| N° reclami Accolti | 137 | 56,61% |
| N° reclami Respinti | 70 | 28,93% |
| N° reclami Accolti Parzialmente | 35 | 14,46% |

Grafico n. 3



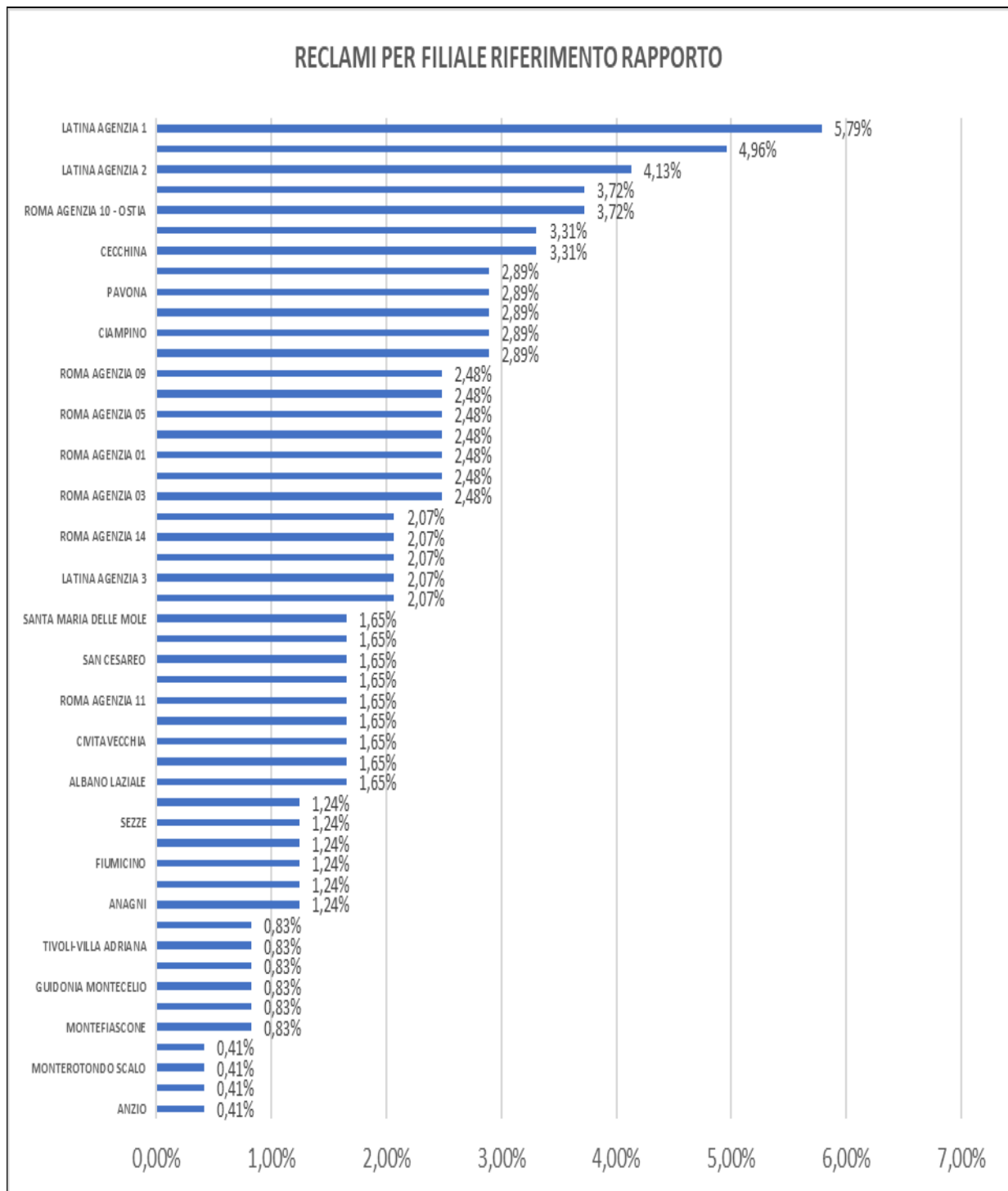
Reclami per Area Territoriale

Grafico n. 4



Reclami per Filiale

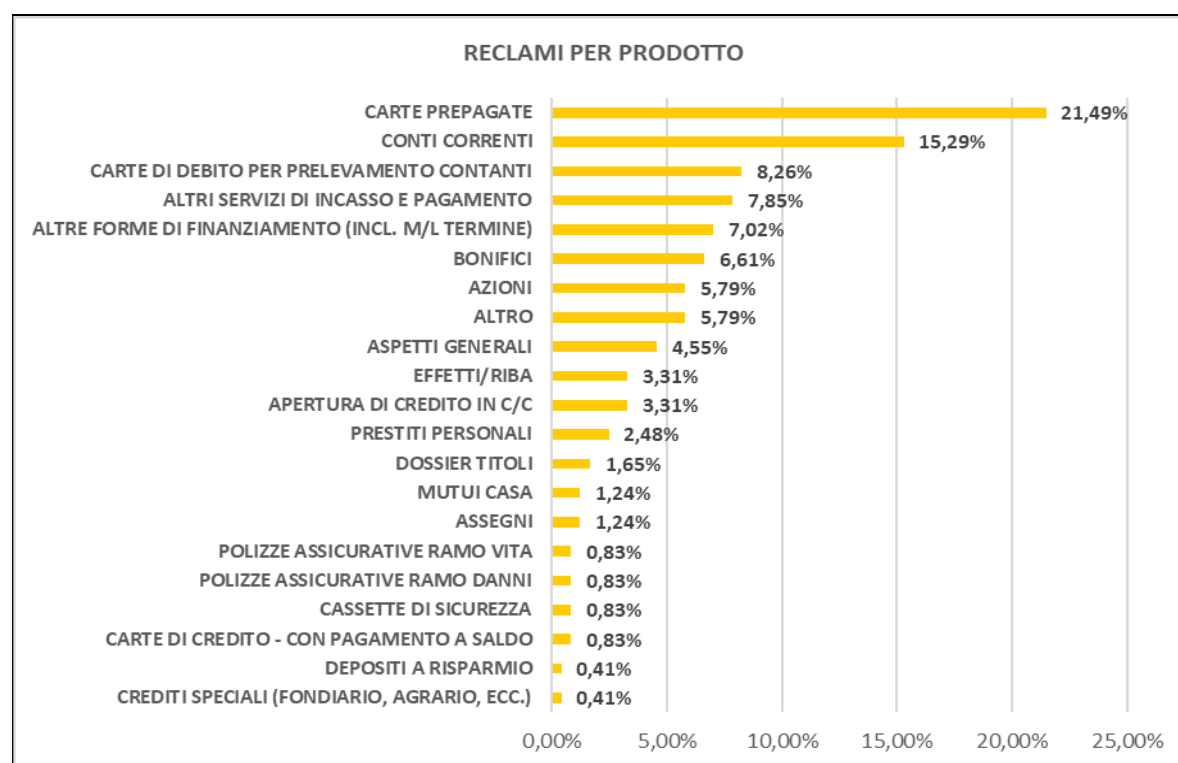
Grafico 5



Reclami per prodotto/ servizio

| | | |
|---------------------------------------------------------------|----|--------|
| N° reclami Carte prepagate | 52 | 21,49% |
| N° reclami Conti correnti | 37 | 15,29% |
| N° reclami Carte di credito per prelievo contanti | 20 | 8,26% |
| N° reclami Altri servizi di incasso e pagamento | 19 | 7,85% |
| N° reclami Altre forme di finanziamento (incluso M/L Termine) | 17 | 7,02% |
| N° reclami Bonifici | 16 | 6,61% |
| N° reclami Azioni | 14 | 5,79% |
| N° reclami Altro | 14 | 5,79% |
| N° reclami Aspetti generali | 11 | 4,55% |
| N° reclami Effetti/ Riba | 8 | 3,31% |
| N° reclami Apertura di credito in c/c | 8 | 3,31% |
| N° reclami Prestiti personali | 6 | 2,48% |
| N° reclami Dossier titoli | 4 | 1,65% |
| N° reclami Mutui casa | 3 | 1,24% |
| N° reclami Assegni | 3 | 1,24% |
| N° reclami Polizze assicurative ramo vita | 2 | 0,83% |
| N° reclami Polizze assicurative ramo danni | 2 | 0,83% |
| N° reclami Casette di sicurezza | 2 | 0,83% |
| N° reclami Carte di credito con pagamento a saldo | 2 | 0,83% |
| N° reclami Depositi a risparmio | 1 | 0,41% |
| N° reclami Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.) | 1 | 0,41% |

Grafico n. 6



Reclami per motivo

| | | |
|--------------------------------------------------|----|--------|
| N° reclami Frodi e smarrimenti | 62 | 25,62% |
| N° reclami Aspetti organizzativi | 52 | 21,49% |
| N° reclami Altro | 44 | 18,18% |
| N° reclami Applicazione delle condizioni | 28 | 11,57% |
| N° reclami Esecuzione delle operazioni | 23 | 9,50% |
| N° reclami Merito di credito o simili | 10 | 4,13% |
| N° reclami Segnalazioni a centrale rischi | 10 | 4,13% |
| N° reclami Condizioni | 5 | 2,07% |
| N° reclami Disfunzioni apparecchiature ATM e POS | 5 | 2,07% |
| N° reclami Personale | 2 | 0,83% |
| N° reclami Anatocismo | 1 | 0,41% |

Grafico n. 7

