

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

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

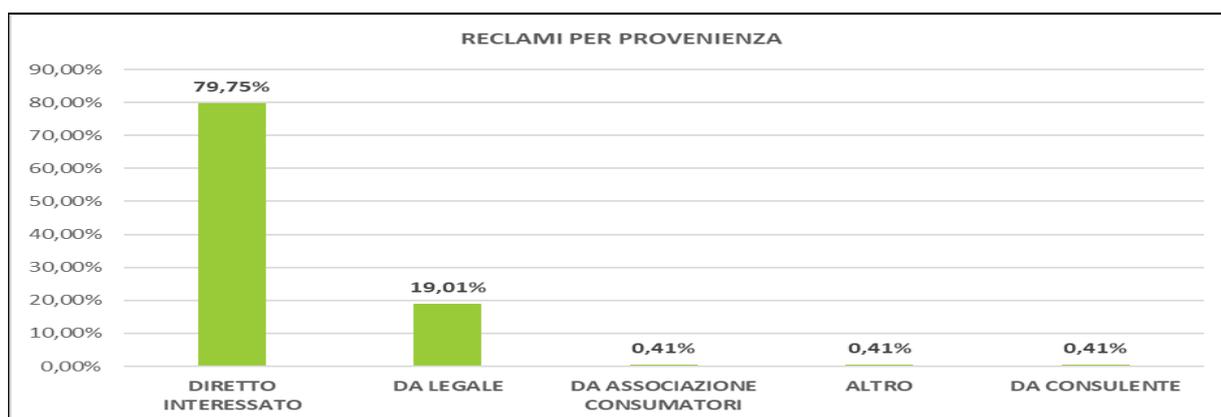
- 221 relativi a prodotti/servizi bancari (ambito TUB)
- 17 relativi a prodotti/servizi finanziari (ambito TUF)
- 4 relativo a prodotti assicurativi (ambito IVASS)

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%

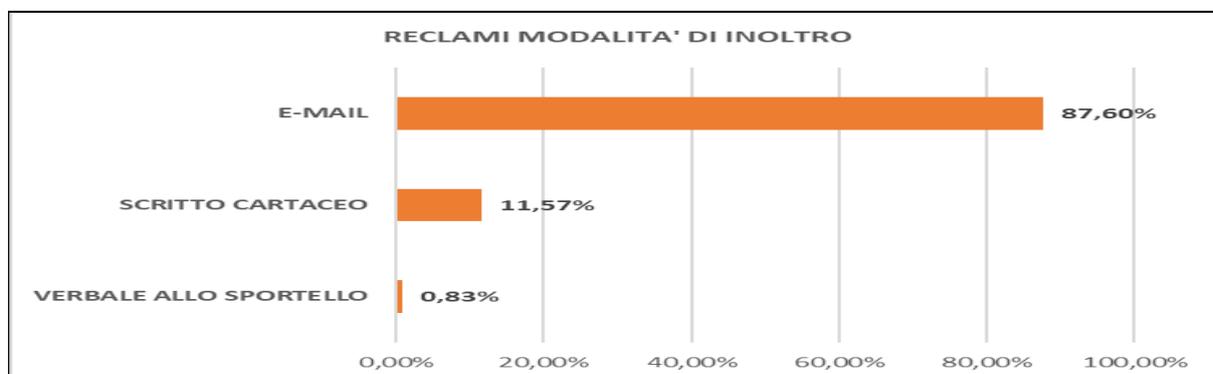
Grafico 1



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%

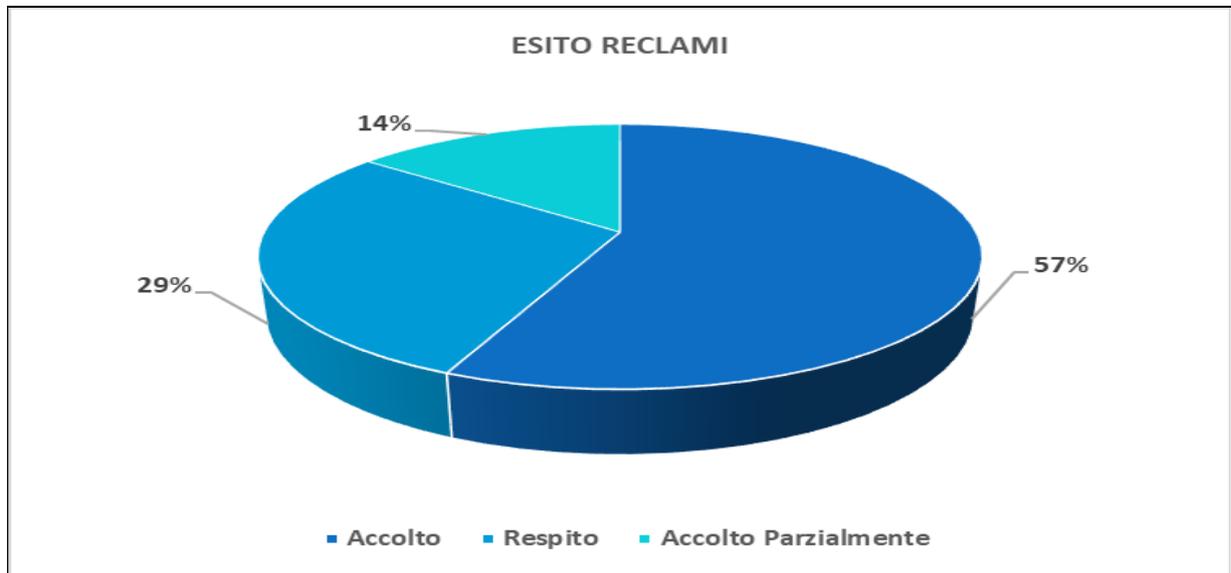
Grafico n. 2



Reclami per esito

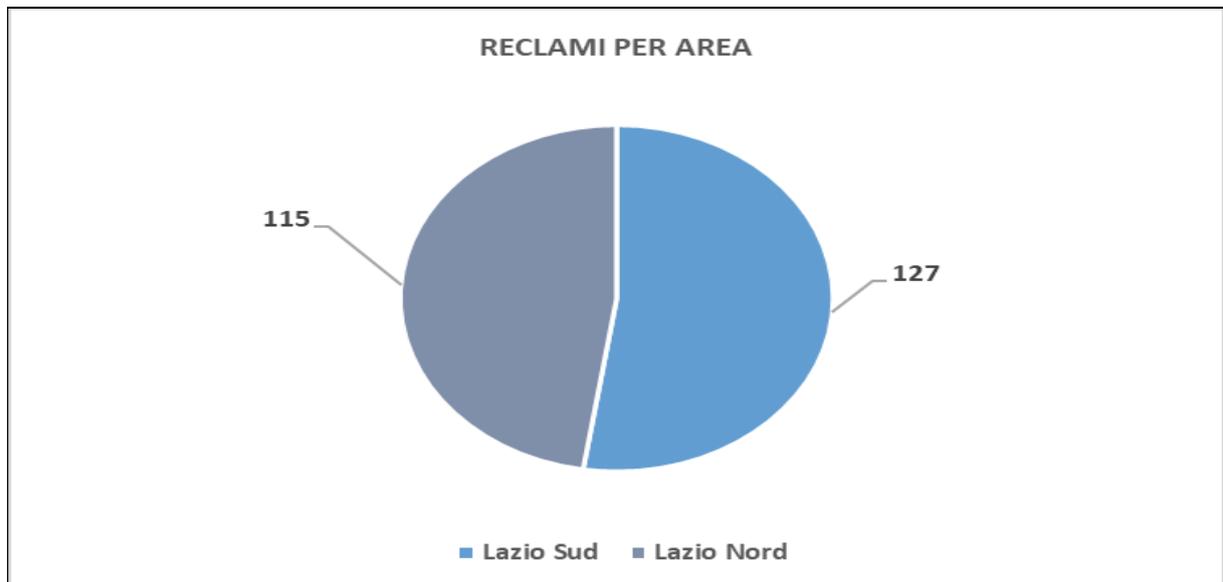
N° reclami Accolti	137	56,61%
N° reclami Respinti	70	28,93%
N° reclami Accolti Parzialmente	35	14,46%

Grafico n. 3



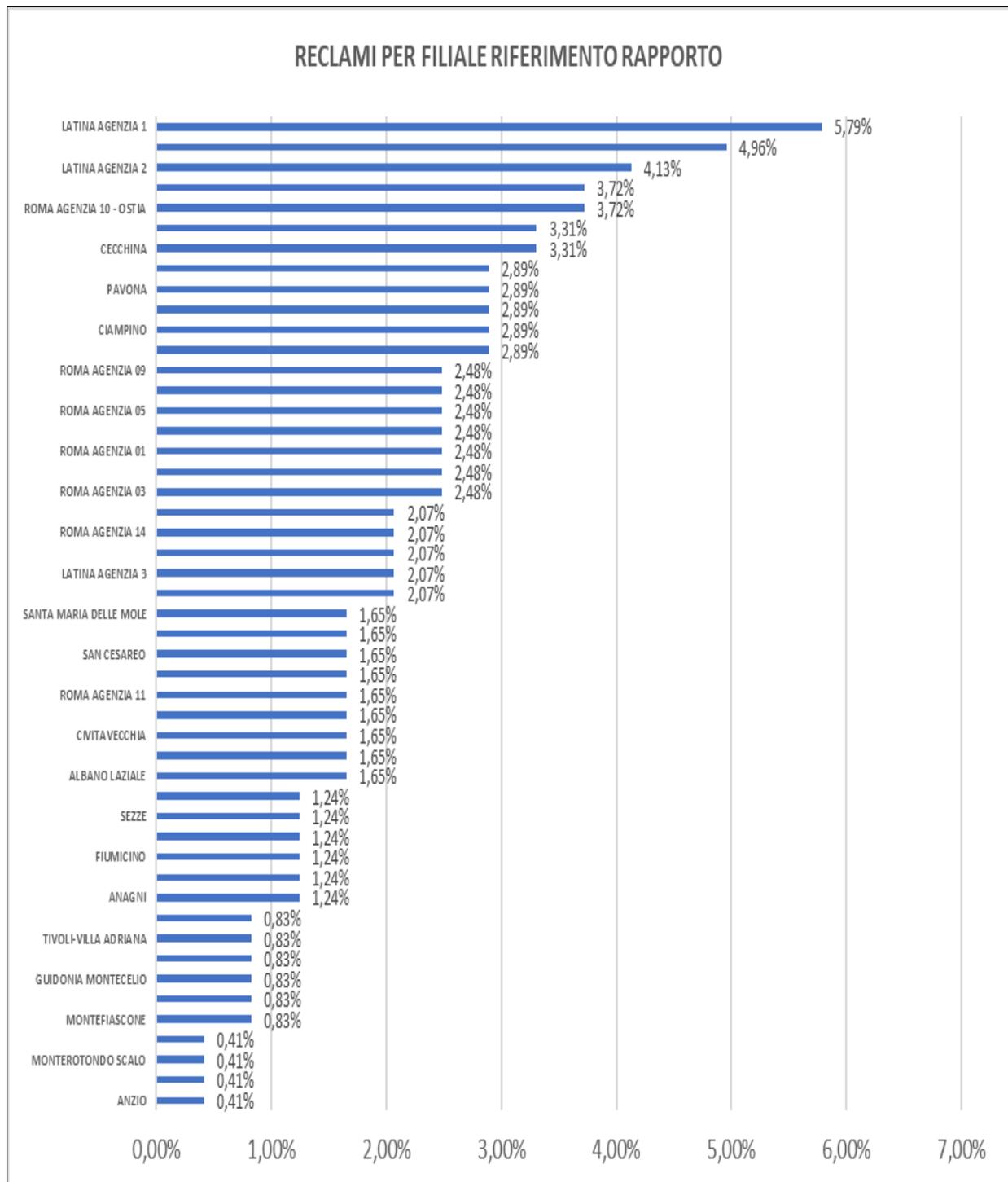
Reclami per Area Territoriale

Grafico n. 4



Reclami per Filiale

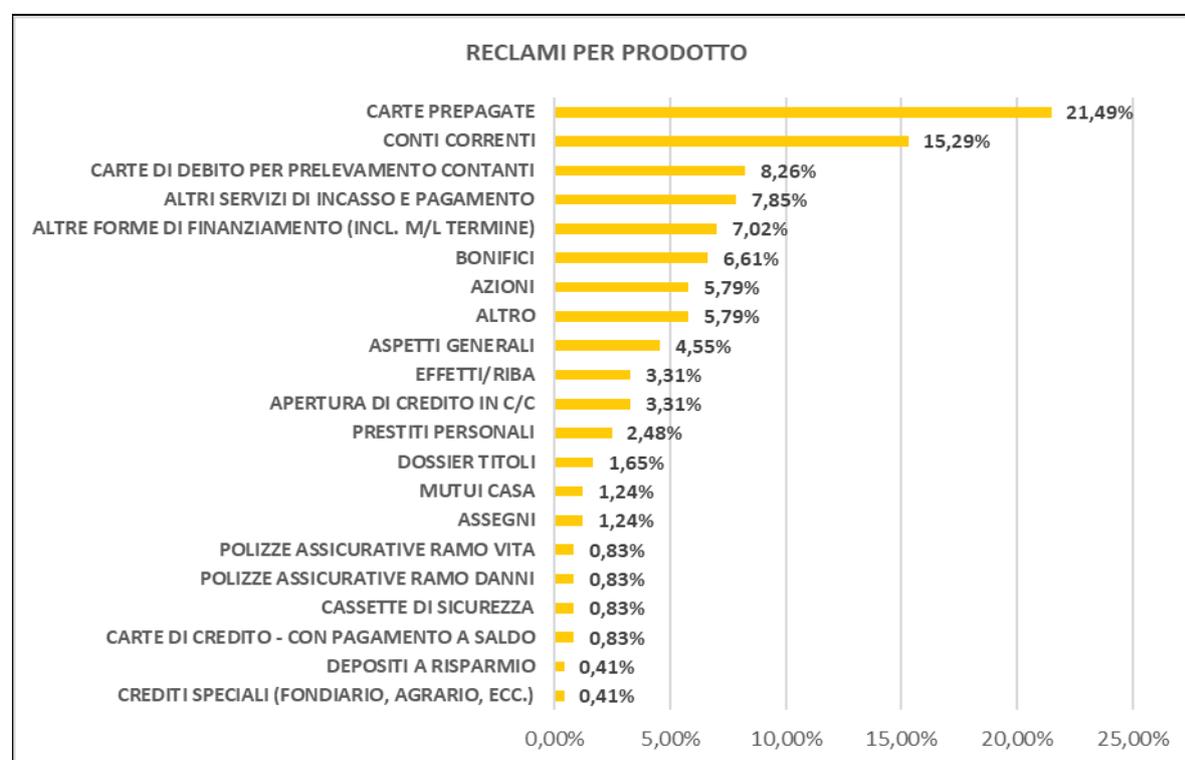
Grafico 5



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

