

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	
NATURA DEL RECLAMO	2025
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	1
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:	
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	1
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000	-
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000	-
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	2
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	-
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	2
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	-
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	-
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	-
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	-
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	-
✓ ASPETTI GENERALI	-
✓ PRODOTTI DERIVATI	-
MOTIVO DEL RECLAMO	
✓ CONDIZIONI	-
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	-
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	-
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI	-
✓ PERSONALE	-
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	-
✓ FRODI/SMARRIMENTI	-
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI	-

✓ ALTRO ¹	1
✓ PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITA' GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATA	-
✓ NUMERO RECLAMI	-
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	2
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	-
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	1
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	1
✓ RECLAMI IN ISTRUTTORIA AL 31 DICEMBRE 2024	0
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	2

¹ Ad esempio, reclami legati a *privacy*, mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid, malfunzionamento del sito della banca, successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione), promesse non mantenute e/o aspettative indotte, vendita non adeguata/non appropriata, motivazioni non citate tra le precedenti.