

RENDICONTO ANNUALE SUI RECLAMI 2020

Il rendiconto riepiloga i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2020 con la seguente ripartizione:

Totale reclami pervenuti nel periodo n. 36, di cui:

<i>accolti/parzialmente accolti</i>	6	16.67%
<i>respinti</i>	30	83.33%
<i>in corso di trattazione</i>	0	-
totale	36	100%

1

Reclami suddivisi per tipologia:

Reclami per prodotto/servizio	Numero	% Percentuale
TITOLI (CUSTODIA E INTERMEDIAZIONE MOBILIARE AL DI FUORI DI RISPARMIO GESTITO)	3	8.33%
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	8	22.22%
MUTUI CASA	1	2.78%
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	7	19.44%
ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (SCONTO, ACCREDITO SBF, FIDEJUSSIONI, ECC.)	1	2.78%
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	2	5.56%
CARTE DI CREDITO	1	2.78%
CARTE DI DEBITO - PRELEVAMENTO CONTANTE (BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI)	5	13,89%
ASSEGNI	3	8.33%
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO (DOMICILIAZIONE UTENZE, RID/MAV, ECC.)	2	5.56%
ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESSE NELLE PRECEDENTI)	2	5.56%
ASPETTI GENERALI	1	2.78%
Totale complessivo	36	100%

Reclami suddivisi per natura della controversia:

Motivo del reclamo	Numero	%
Comunicazione Informazioni al Cliente	3	8.33%
Condizioni	3	8.33%
Esecuzione delle operazioni	7	19.44%
Disfunzioni apparecchiature (ATM-POS)	6	16.67%
Frodi/smarrimenti	5	13,89%
Merito di credito o simili	6	16.67%
Aspetti organizzativi	1	2.78%
Applicazione Condizioni	2	5.56%
Personale	1	2.78%
Altro	2	5.56%
Totale complessivo	36	100%

I tempi medi per le risposte sono quantificabili in circa n. 21 giorni lavorativi.

Risultano n. 2 reclami trasmessi dalla clientela all'ABF.