

RENDICONTO ANNUALE SUI RECLAMI 2021

Il rendiconto riepiloga i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2021 con la seguente ripartizione:

a) Totale reclami pervenuti nel periodo n. 28, di cui:

<i>accolti/parzialmente accolti</i>	7	25
<i>respinti</i>	21	75
<i>in corso di trattazione</i>	0	-
totale	28	100%

b) Reclami suddivisi per tipologia:

Reclami per prodotto/servizio	Numero	% Percentuale
ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO (PIANI DI ACCUMULO, CONTI LIQUIDITA', ECC.)	1	3,57
APERTURE DI CREDITO	1	3,57
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	2	7,14
MUTUI	5	17,85
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	5	17,85
CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ECC.)	4	14,28
ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (SCONTO, ACCREDITO SBF, FIDEJUSSIONI, ECC.)	1	3,57
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	1	3,57
CARTE DI DEBITO - PRELEVAMENTO CONTANTE (BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI)	4	14,28
ASSEGNI	1	3,57
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO (DOMICILIAZIONE UTENZE, RID/MAV, ECC.)	1	3,57
ASPETTI GENERALI	2	7,14
Totale complessivo	28	100

c) Reclami suddivisi per natura della controversia:

Motivo del reclamo	Numero	%
Comunicazione Informazioni al Cliente	8	28,57
Condizioni	1	3,57
Esecuzione delle operazioni	3	10,71
Disfunzioni apparecchiature (ATM-POS)	2	7,14
Frodi/smarrimenti	1	3,57
Merito di credito o simili	4	14,28
Aspetti organizzativi	2	7,14
Applicazione Condizioni	4	14,28
Personale	2	7,14
Altro	1	3,57
Totale complessivo	28	100

I tempi medi per le risposte sono quantificabili in circa n. 51 giorni lavorativi.

Risultano n. 3 ricorsi trasmessi dalla clientela all'ABF.