



## Rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami - 2024/2025

Nel periodo di riferimento sono pervenuti **1974** reclami, suddivisi come segue:

| Macro-area                          | Categoria   | Numero reclami | % su totale reclami | Tempo medio di riscontro |
|-------------------------------------|---|----------------|---------------------|--------------------------|
| <b>Servizi Bancari</b>              |   | <b>1273</b>    | <b>64,5%</b>        | <b>40,3</b>              |
|                                     | Conto corrente, conto deposito e carta ricaricabile                                   | 502            |                     |                          |
|                                     | Mutuo e altri finanziamenti   | 219            |                     |                          |
|                                     | Dossier titoli  | 10             |                     |                          |
|                                     | Reclami non legati ad uno specifico prodotto (es. aspetti organizzativi, successioni) | 542            |                     |                          |
| <b>Servizi di investimento</b>      |   | <b>345</b>     | <b>17,5%</b>        | <b>48,1</b>              |
|                                     | Servizi di investimento   |                |                     |                          |
| <b>Servizi di pagamento</b>         |   | <b>329</b>     | <b>16,6%</b>        | <b>18,0</b>              |
|                                     | Servizi di pagamento  |                |                     |                          |
| <b>Intermediazione assicurativa</b> |   | <b>27</b>      | <b>1,4%</b>         | <b>33,3</b>              |
|                                     | Prodotti assicurativi   |                |                     |                          |

\* I reclami riguardanti il trattamento dei dati personali sono stati gestiti con un tempo medio di riscontro pari a 25 giorni.

| Esito                | Numero reclami | % su totale reclami |
|----------------------|----------------|---------------------|
| Accolto              | 202            | 10,2%               |
| Parzialmente accolto | 289            | 14,6%               |
| Non accolto          | 1483           | 75,2%               |
| <b>Totale</b>        | <b>1974</b>    | <b>100,00%</b>      |