



## Rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami - 2023/2024

Nel periodo di riferimento sono pervenuti 2350 reclami, suddivisi come segue:

Macro-area	Categoria	Numero reclami	% su totale reclami	Tempo medio di riscontro
<b>Servizi Bancari</b>		<b>1742</b>	<b>74,13%</b>	<b>38,77</b>
	Conto corrente, conto deposito e carta ricaricabile	737		
	Mutuo e altri finanziamenti	284		
	Dossier titoli	4		
	Reclami non legati ad uno specifico prodotto (es. aspetti organizzativi, successioni)	717		
<b>Servizi di investimento</b>		<b>261</b>	<b>11,11%</b>	<b>45,82</b>
	Servizi di investimento			
<b>Servizi di pagamento</b>		<b>312</b>	<b>13,27%</b>	<b>16,32</b>
	Servizi di pagamento			
<b>Intermediazione assicurativa</b>		<b>35</b>	<b>1,49%</b>	<b>29,86</b>
	Prodotti assicurativi			

Il tempo medio di riscontro dei reclami è di circa 33 giorni.

Esito	Numero reclami	% su totale reclami
Accolto	268	11,40%
Parzialmente accolto	421	17,92%
Non accolto	1661	70,68%
<b>Totale</b>	<b>2350</b>	<b>100,00%</b>