



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
Servizi Bancari		1742	74,13%	38,77
	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		
Servizi di investimento		261	11,11%	45,82
	Servizi di investimento			
Servizi di pagamento		312	13,27%	16,32
	Servizi di pagamento			
Intermediazione assicurativa		35	1,49%	29,86
	Prodotti assicurativi			

Il tempo medio di riscontro dei reclami è di circa **25** giorni.

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