

RENDICONTO SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI NEL CORSO DEL 2010

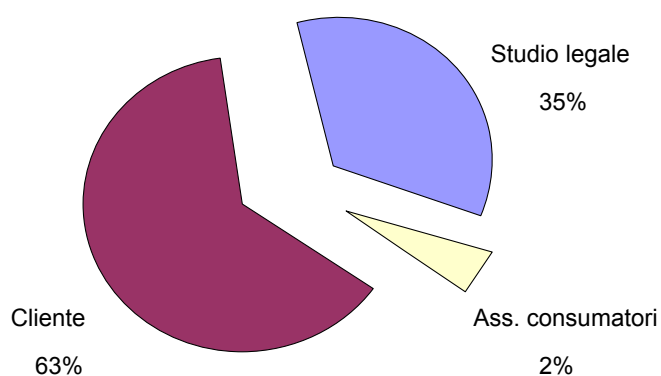
Totale reclami ricevuti al 31/12/2010 n.° **130**

Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2010 n.° **9** Pari al **6.9 %** del totale reclami ricevuti

Totale ricorsi ABF al 31/12/2010 n.° **4** Pari al **3.1 %** del totale reclami ricevuti

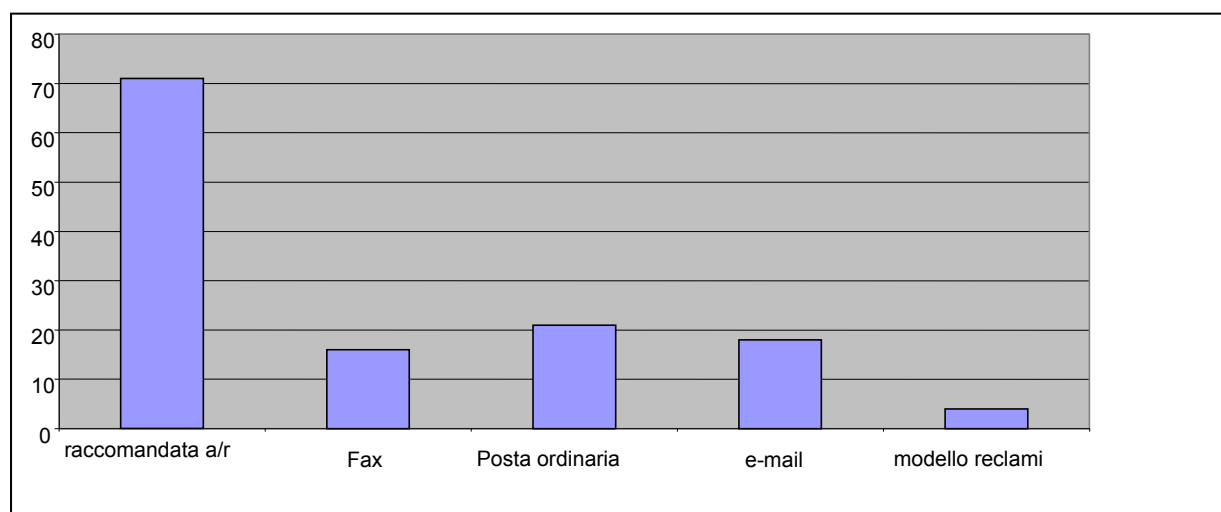
Reclami per provenienza

N.° reclami ricevuti da Studi legali	45
N.° reclami ricevuti direttamente da cliente	82
N.° reclami ricevuti da Ass. consumatori	3



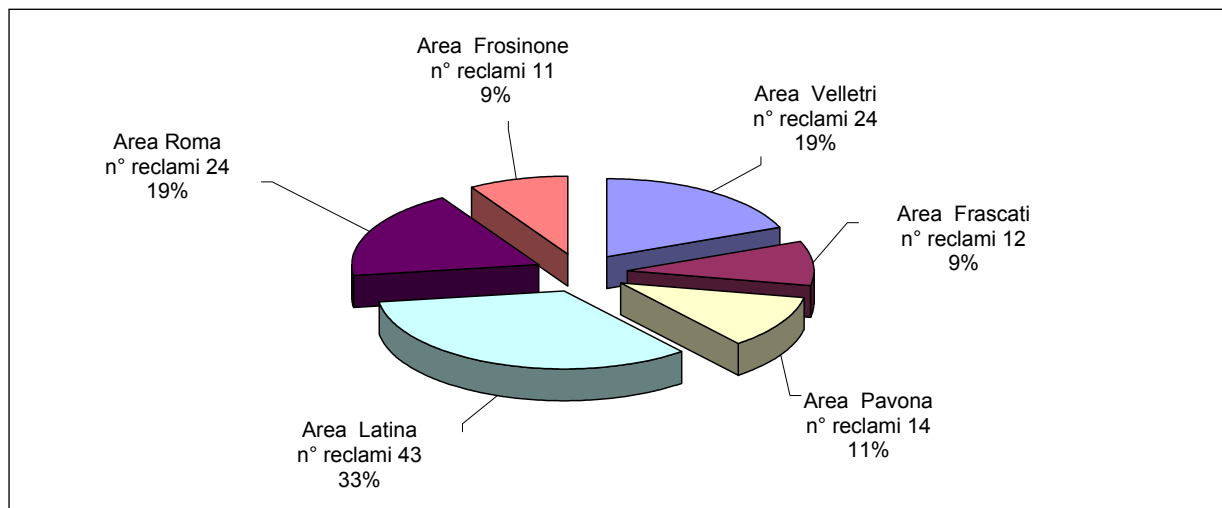
Reclami per modalità di inoltro

N° reclami ricevuti con lettera a/r	71	54,6%
N° reclami ricevuti con Fax	16	12,3%
N° reclami ricevuti con lettera semplice	21	16,2%
N° reclami ricevuti con e-mail	18	13,8%
N° reclami ricevuti con modello reclami filiale	4	3,1%

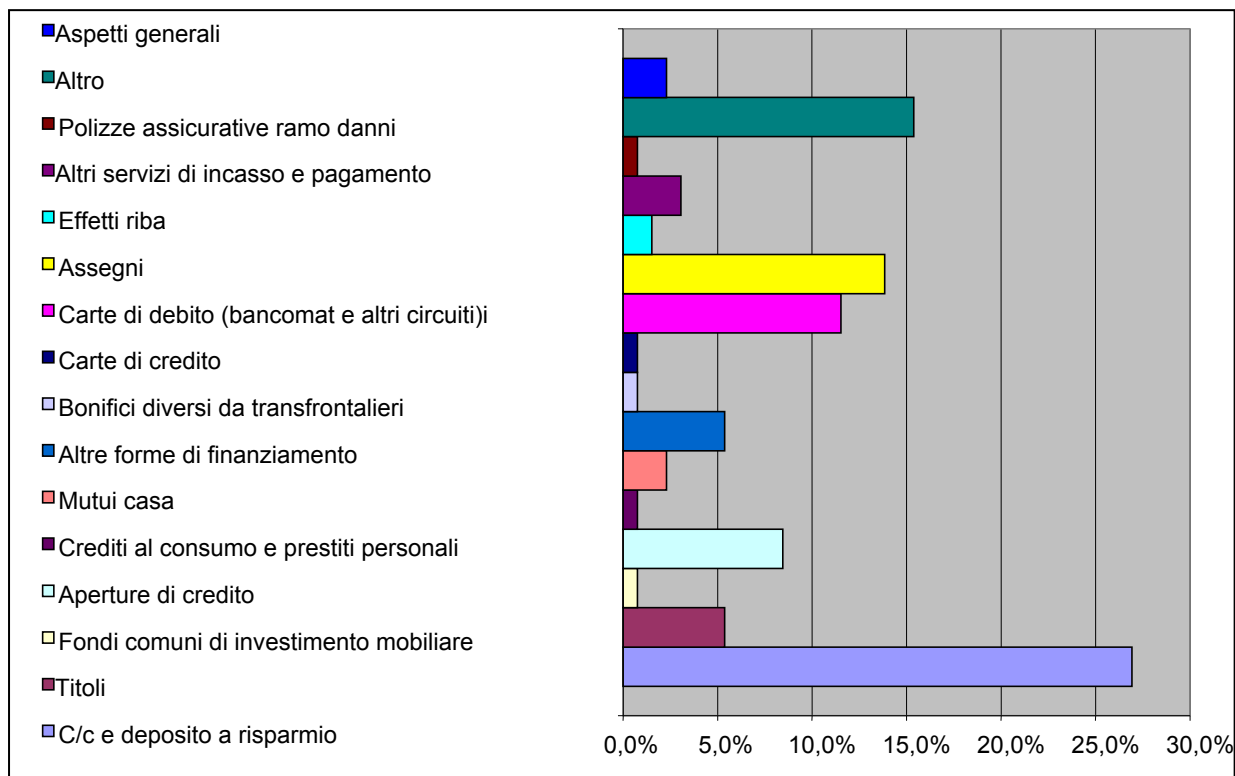


Reclami per Area territoriale

N° reclami ricevuti da Area territoriale VELLETRI	24
N° reclami ricevuti da Area territoriale FRASCATI	12
N° reclami ricevuti da Area territoriale PAVONA	14
N° reclami ricevuti da Area territoriale LATINA	43
N° reclami ricevuti da Area territoriale ROMA	24
N° reclami ricevuti da Area territoriale FROSINONE	11



Reclami per prodotto/ servizio



Reclami per tipologia

N° reclami C/c e deposito a risparmio	35
N° reclami Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	7
N° reclami Fondi comuni di investimento mobiliare	1
N° reclami Aperture di credito	11
N° reclami Crediti al consumo e prestiti personali	1
N° reclami Mutui casa	3
N° reclami Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	7
N° reclami Bonifici diversi da transfrontalieri	1
N° reclami Carte di credito	1
N° reclami Carte di debito – prelievo contante (bancomat e altri circuiti)	15
N° reclami Assegni	18
N° reclami Effetti riba	2
N° reclami Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, rid/mav, ecc.)	4
N° reclami Polizze assicurative ramo danni	1
N° reclami Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	20
N° reclami Aspetti generali	3

