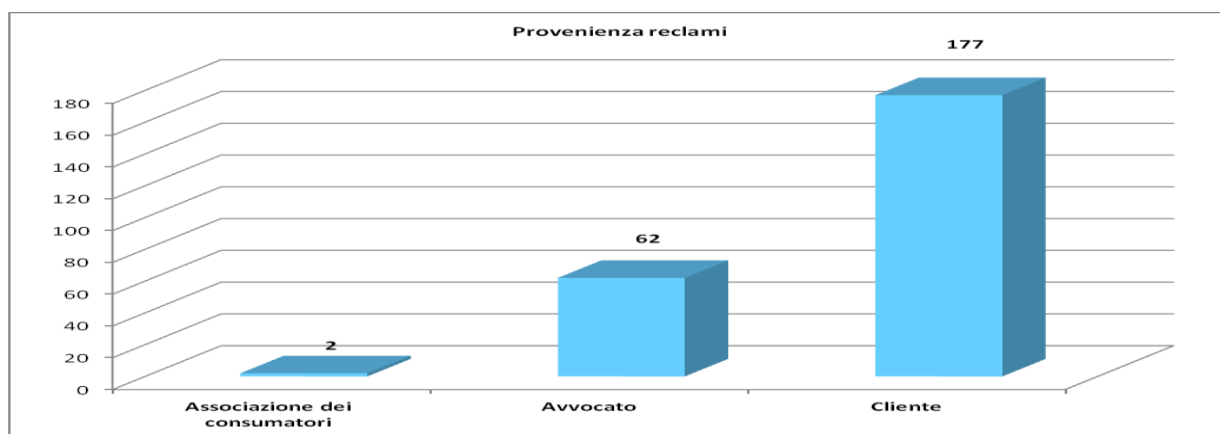


Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2013.

Totale reclami ricevuti al 31/12/2013	241
Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2013	19 Pari al 7,88% del totale reclami ricevuti
Totale ricorsi ABF	6 Pari al 2,07 % del totale reclami ricevuti

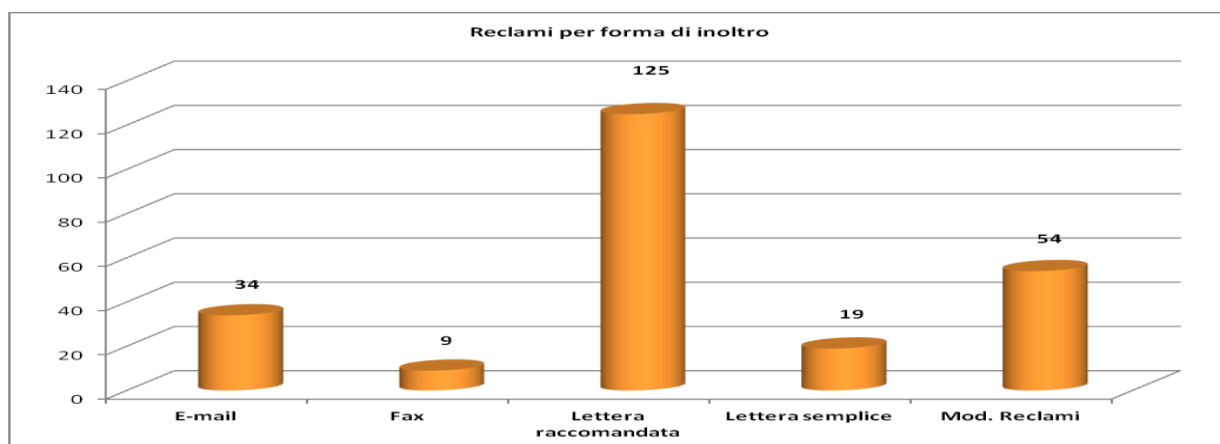
Reclami per provenienza

N.° reclami ricevuti da Studi Legali	62
N.° reclami ricevuti direttamente da Cliente	177
N.° reclami ricevuti da Ass. consumatori	2



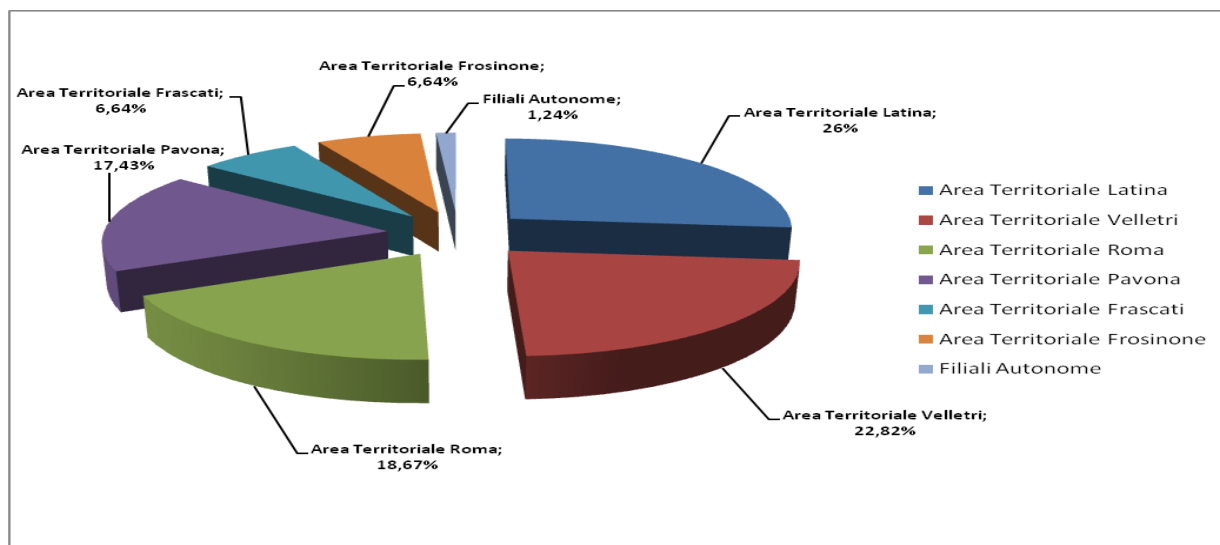
Reclami per modalità di inoltro

N.° reclami ricevuti con lettera a/r	125	51,87%
N.° reclami ricevuti con fax	9	3,73%
N.° reclami ricevuti con lettera semplice	19	7,88%
N.° reclami ricevuti con e-mail	34	14,11%
N.° reclami ricevuti con modello reclami filiale	54	22,41%



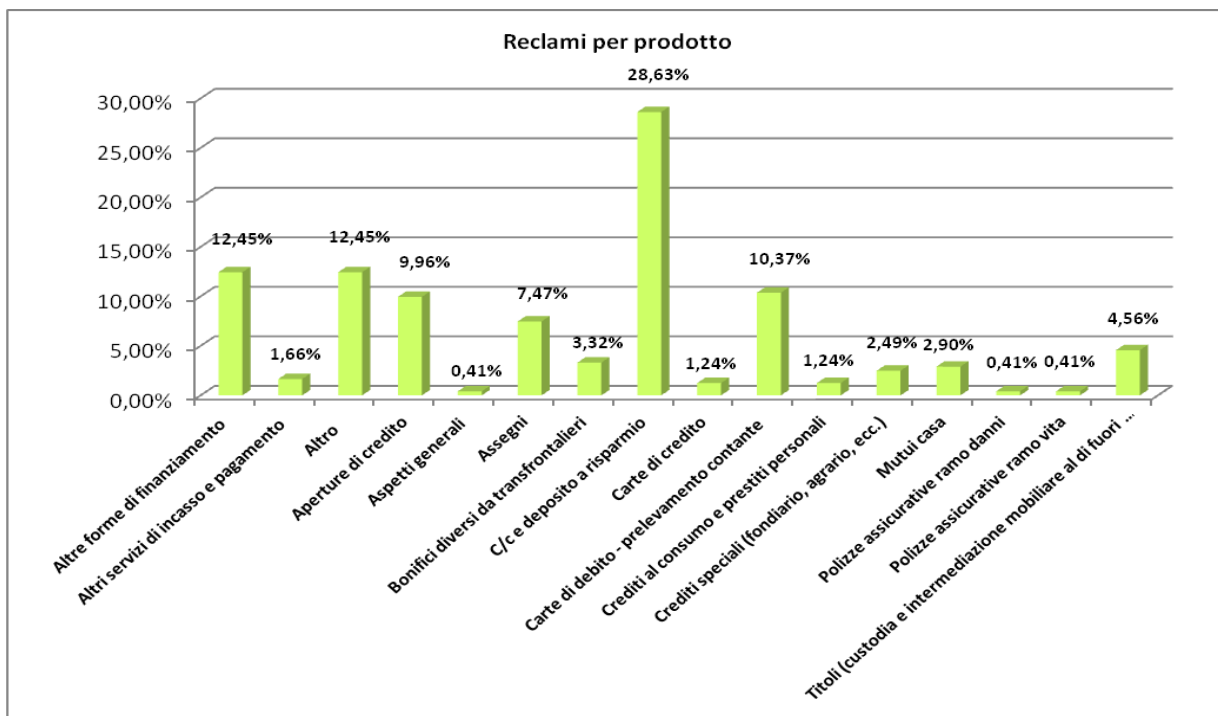
Reclami per Area Territoriale

N° reclami ricevuti da Area territoriale VELLETRI	55
N° reclami ricevuti da Area territoriale FRASCATI	16
N° reclami ricevuti da Area territoriale PAVONA	42
N° reclami ricevuti da Area territoriale LATINA	64
N° reclami ricevuti da Area territoriale ROMA	45
N° reclami ricevuti da Area territoriale FROSINONE	16
N° reclami ricevuti da Filiali Autonome	3



Reclami per prodotto/ servizio

N° reclami C/c e deposito a risparmio	69
N° reclami Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	11
N° reclami Aperture di credito	24
N° reclami Crediti al consumo e prestiti personali	3
N° reclami Mutui casa	7
N° reclami Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	6
N° reclami Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	30
N° reclami Bonifici diversi da transfrontalieri	8
N° reclami Carte di credito	3
N° reclami Carte di debito – prelievo contante (bancomat e altri circuiti)	25
N° reclami Assegni	18
N° reclami Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, rid/mav, ecc.)	4
N° reclami Polizze assicurative ramo danni	1
N° reclami Polizze assicurative ramo vita	1
N° reclami Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	30
N° reclami Aspetti generali	1



Reclami per motivo

