

Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2014.

Totale reclami ricevuti al 31/12/2014 **253**

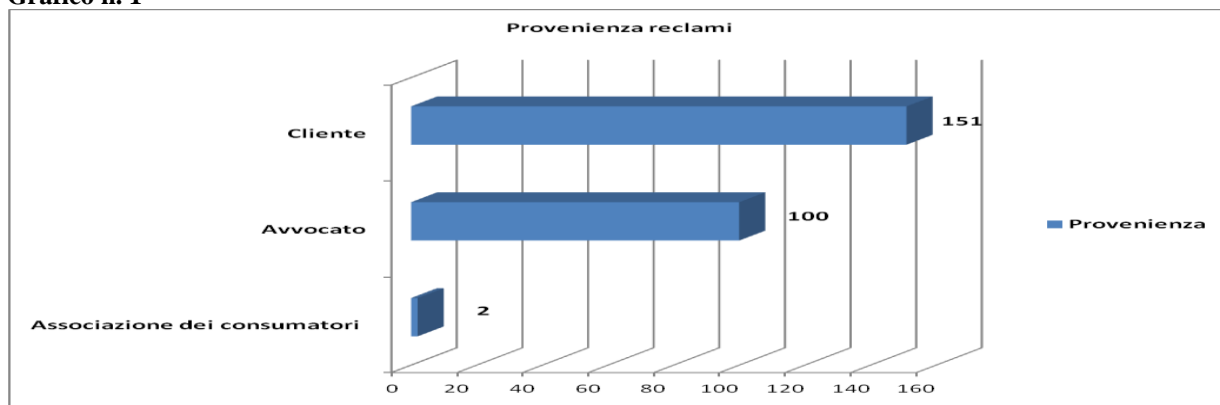
Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2014 **19** Pari al **7,51%** del totale reclami ricevuti

Totale ricorsi ABF **8** Pari al **3,16 %** del totale reclami ricevuti

Reclami per provenienza

N.° reclami ricevuti direttamente da Cliente	151	59,68%
N.° reclami ricevuti da Studi Legali	100	39,53%
N.° reclami ricevuti da Ass. consumatori	2	0,79%

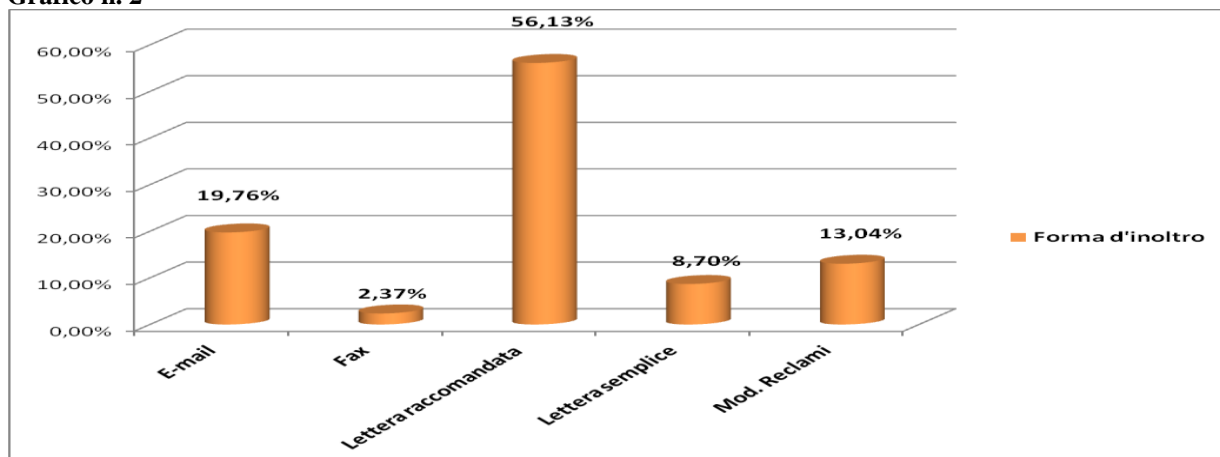
Grafico n. 1



Reclami per modalità di inoltro

N° reclami ricevuti con e-mail	50	19,76%
N° reclami ricevuti con fax	6	2,37%
N° reclami ricevuti con lettera a/r	142	56,13%
N° reclami ricevuti con lettera semplice	22	8,70%
N° reclami ricevuti con modello reclami filiale	33	13,04%

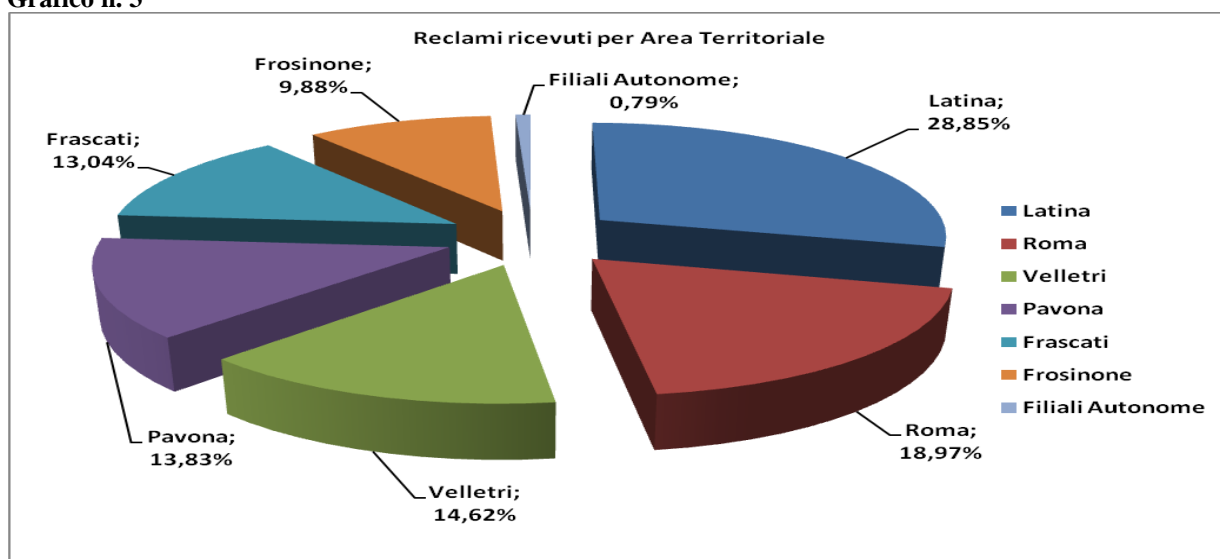
Grafico n. 2



Reclami per Area Territoriale

N° reclami ricevuti da Area territoriale LATINA	73
N° reclami ricevuti da Area territoriale ROMA	48
N° reclami ricevuti da Area territoriale VELLETRI	37
N° reclami ricevuti da Area territoriale PAVONA	35
N° reclami ricevuti da Area territoriale FRASCATI	33
N° reclami ricevuti da Area territoriale FROSINONE	25
N° reclami ricevuti da FILIALI AUTONOME	2

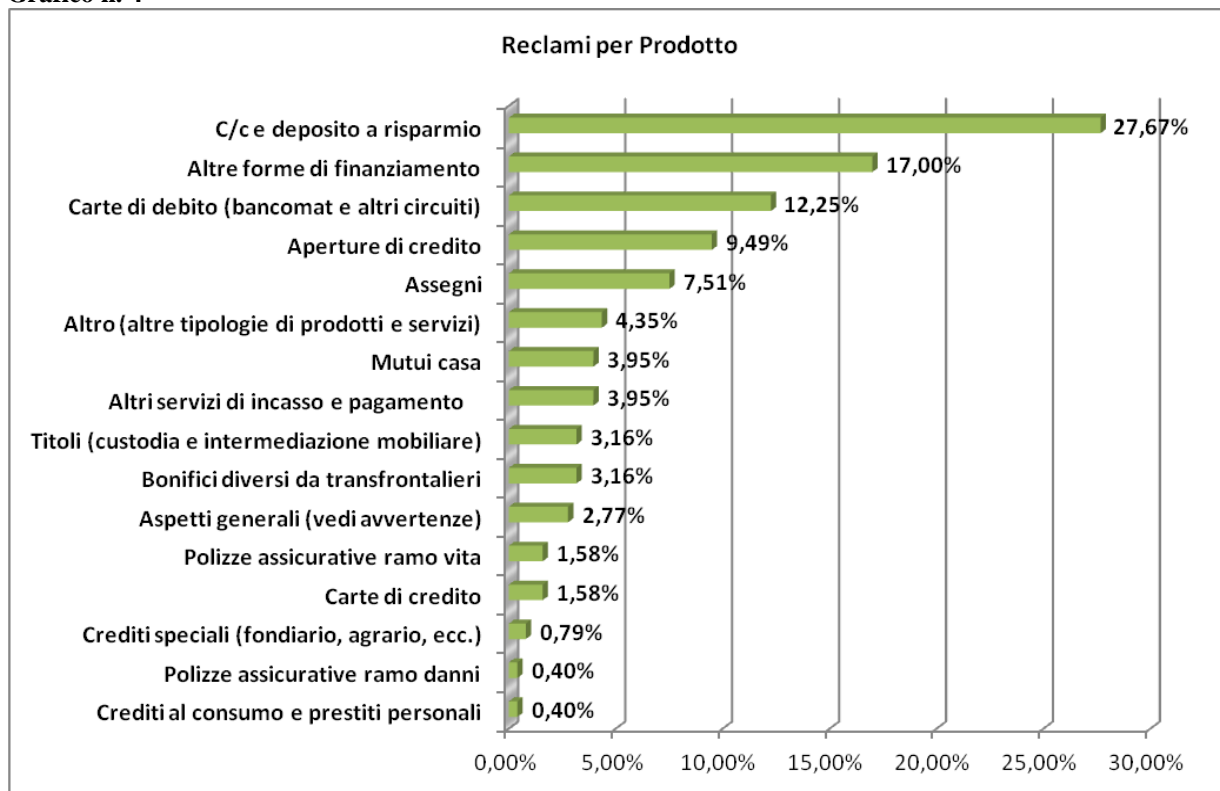
Grafico n. 3



Reclami per prodotto/ servizio

N° reclami C/c e deposito a risparmio	70
N° reclami Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	43
N° reclami Carte di debito – prelievo contante (bancomat e altri circuiti)	31
N° reclami Aperture di credito	24
N° reclami Assegni	19
N° reclami Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	11
N° reclami Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, rid/mav, ecc.)	10
N° reclami Mutui casa	10
N° reclami Bonifici diversi da transfrontalieri	8
N° reclami Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	8
N° reclami Aspetti generali	7
N° reclami Carte di credito	4
N° reclami Polizze assicurative ramo vita	4
N° reclami Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	2
N° reclami Crediti al consumo e prestiti personali	1
N° reclami Polizze assicurative ramo danni	1

Grafico n. 4



Reclami per motivo

Grafico n. 5

