

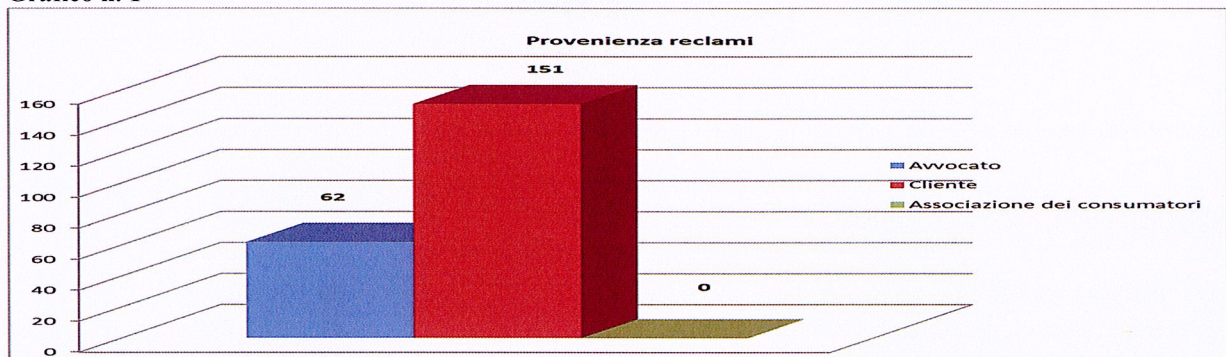
Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2015

Totale reclami ricevuti al 31/12/2015	213
Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2015	13 pari al 6,10% del totale reclami ricevuti
Totale ricorsi ABF	6 pari al 2,82% del totale reclami ricevuti

Reclami per provenienza

N.° reclami ricevuti direttamente da Cliente	151	70,89%
N.° reclami ricevuti da Studi Legali	62	29,11%
N.° reclami ricevuti da Ass. consumatori	0	0,00%

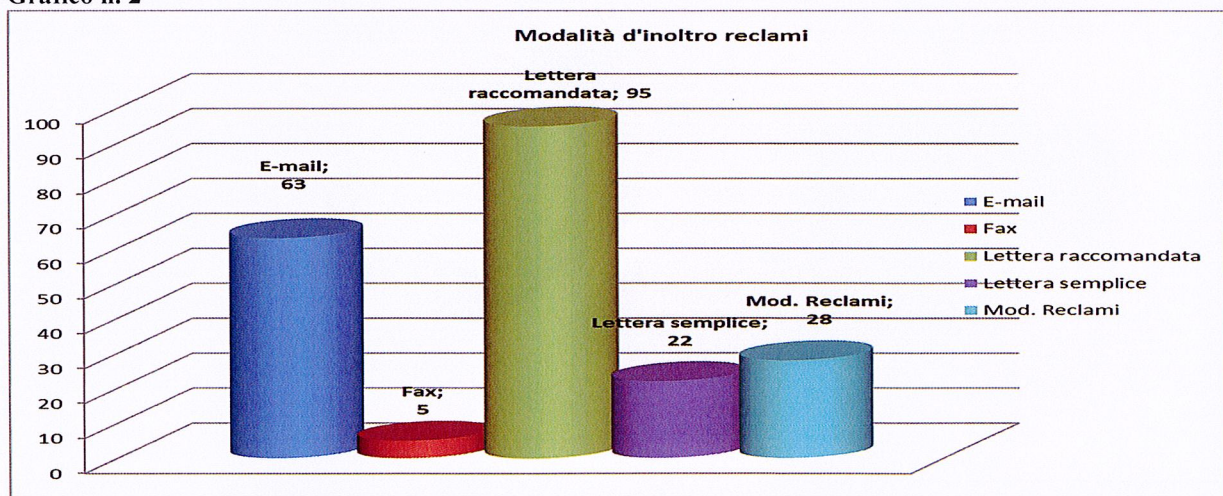
Grafico n. 1



Reclami per modalità di inoltro

N.° reclami ricevuti con lettera a/r	95	44,60%
N.° reclami ricevuti con e-mail	63	29,58%
N.° reclami ricevuti con modello reclami filiale	28	13,15%
N.° reclami ricevuti con lettera semplice	22	10,33%
N.° reclami ricevuti tramite fax	5	2,35%

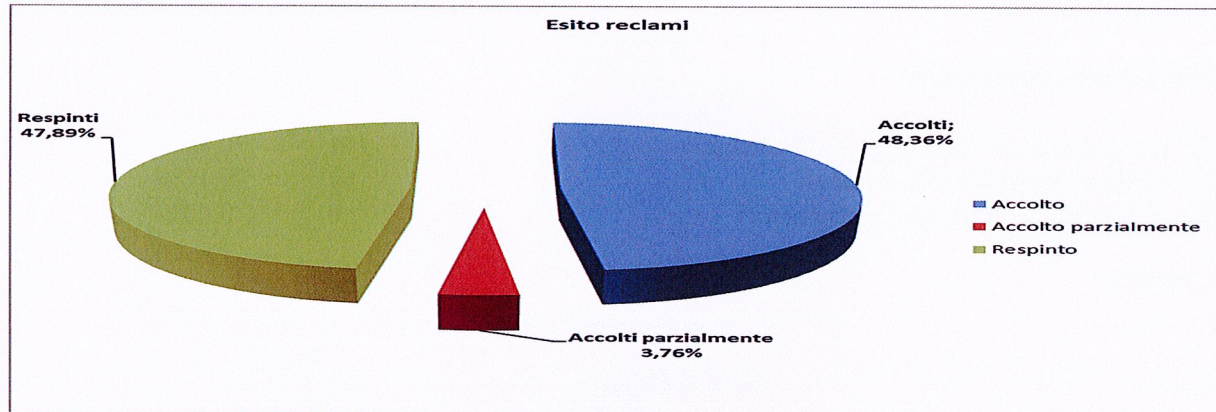
Grafico n. 2



Reclami per esito

N° reclami accolti	103	48,36%
N° reclami parzialmente accolti	8	3,76%
N° reclami respinti	102	47,89%

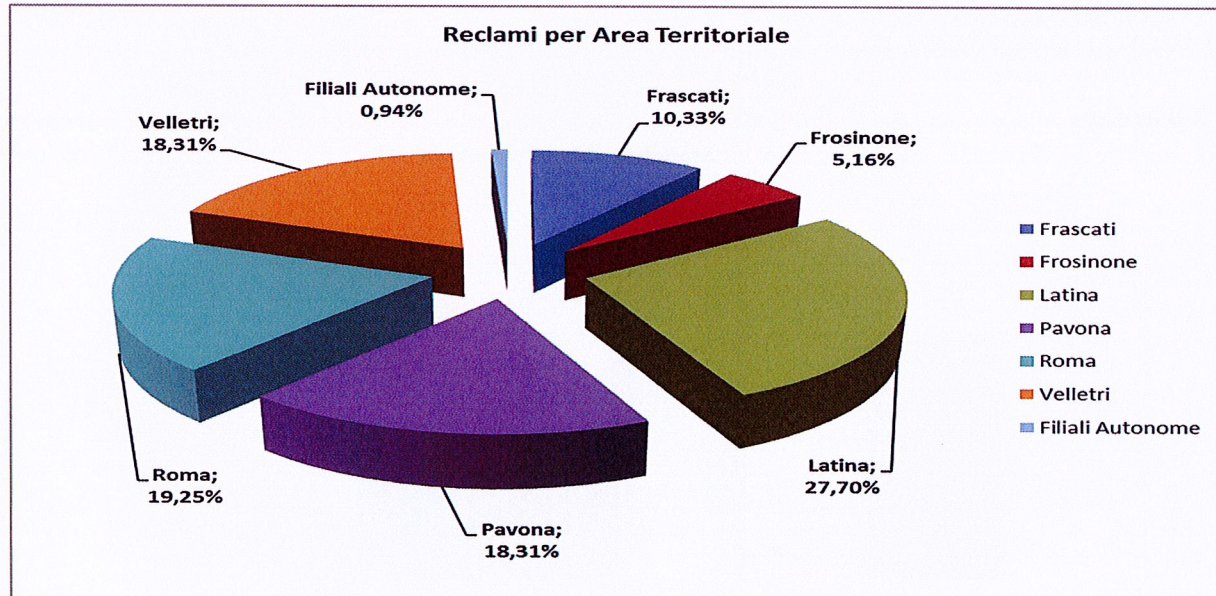
Grafico n. 3



Reclami per Area Territoriale

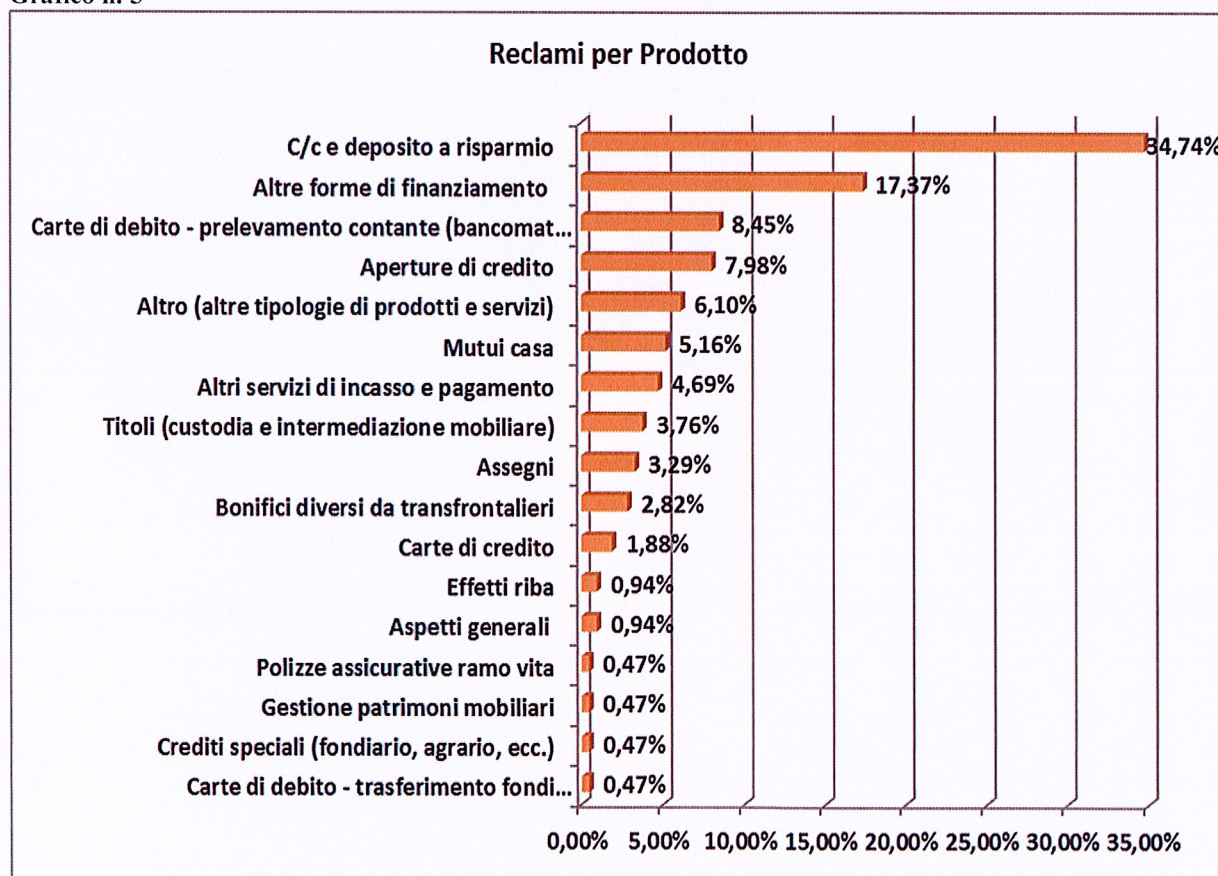
N° reclami ricevuti da Area territoriale LATINA	59	27,70%
N° reclami ricevuti da Area territoriale ROMA	41	19,25%
N° reclami ricevuti da Area territoriale VELLETRI	39	18,31%
N° reclami ricevuti da Area territoriale PAVONA	39	18,31%
N° reclami ricevuti da Area territoriale FRASCATI	22	10,33%
N° reclami ricevuti da Area territoriale FROSINONE	11	5,16%
N° reclami ricevuti da FILIALI AUTONOME	2	0,94%

Grafico n. 4



Reclami per prodotto/ servizio

N° reclami C/c e deposito a risparmio	74
N° reclami Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	37
N° reclami Carte di debito – prelievo contante (bancomat e altri circuiti)	18
N° reclami Aperture di credito	17
N° reclami Altro (altre tipologie di prodotti e servizi)	13
N° reclami Mutui casa	11
N° reclami Altri servizi di incasso e pagamento	10
N° reclami Titoli (custodia e intermediazione al di fuori del risparmio gestito)	8
N° reclami Assegni	7
N° reclami Bonifici diversi da transfrontalieri	6
N° reclami Carte di credito	4
N° reclami Effetti riba	2
N° reclami Aspetti generali	2
N° reclami Polizze assicurative ramo vita	1
N° reclami Gestioni patrimoniali mobiliari	1
N° reclami Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	1
N° reclami Carte di debito – trasferimento fondi (pagobancomat e altri circuiti)	1

Grafico n. 5


Reclami per motivo

N° reclami Altro (es. anatocismo, usura, promesse non mantenute, ecc.)	53
N° reclamo Esecuzione delle operazioni	38
N° reclami Comunicazioni/informazioni al cliente	33
N° reclami Applicazione delle condizioni	26
N° reclami Merito di credito o simili	21
N° reclami Condizioni	18
N° reclami Frodi e smarrimenti	17
N° reclami Personale	3
N° reclami Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	3
N° reclami Aspetti organizzativi	1

Grafico n. 6

