

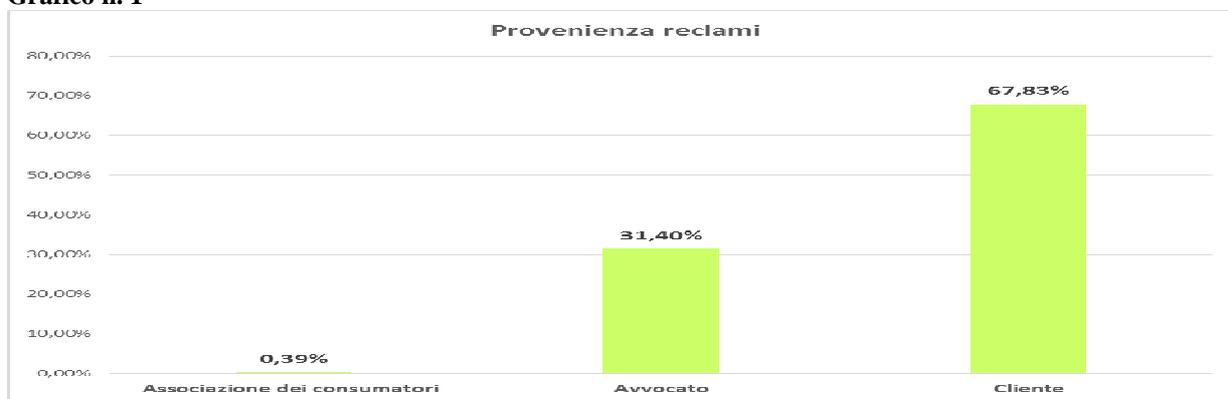
## Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2016

Totale reclami ricevuti al 31/12/2016	<b>258</b>
Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2016	<b>19</b> pari al 7,36% del totale reclami ricevuti
Totale ricorsi ABF	<b>7</b> pari al 2,71% del totale reclami ricevuti

### Reclami per provenienza

N.° reclami ricevuti direttamente da Cliente	<b>175</b>	67,83%
N.° reclami ricevuti da Studi Legali	<b>81</b>	31,40%
N.° reclami ricevuti da Associazione consumatori	<b>1</b>	0,39%

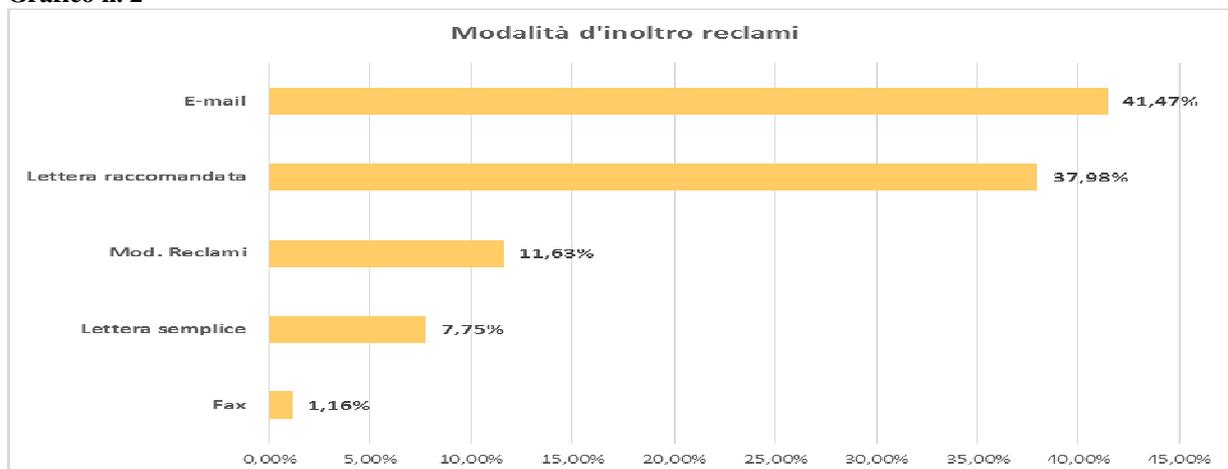
Grafico n. 1



### Reclami per modalità di inoltro

N.° reclami ricevuti con e-mail	<b>107</b>	41,47%
N.° reclami ricevuti con lettera raccomandata	<b>98</b>	37,98%
N.° reclami ricevuti con modello reclami filiale	<b>30</b>	11,63%
N.° reclami ricevuti con lettera semplice	<b>20</b>	7,75%
N.° reclami ricevuti tramite fax	<b>3</b>	1,16%

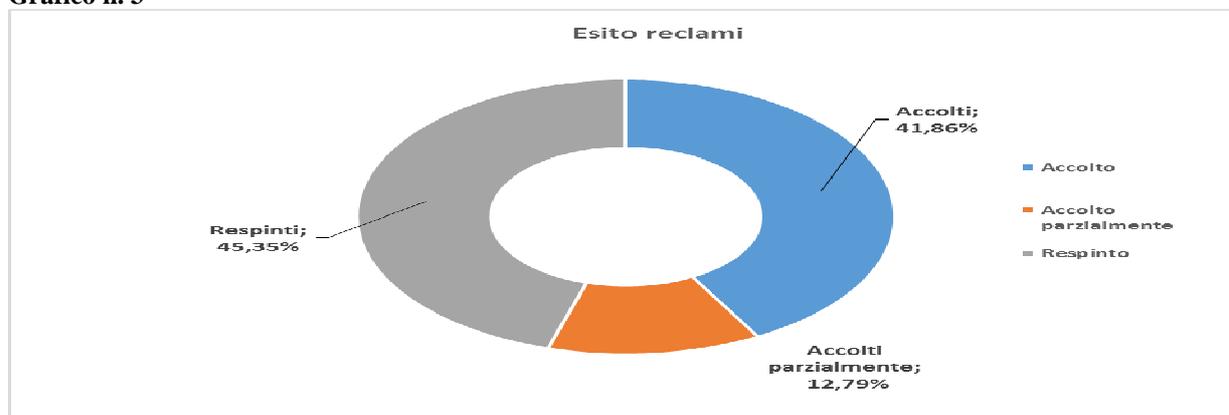
Grafico n. 2



### Reclami per esito

N° reclami respinti	<b>117</b>	45,35%
N° reclami accolti	<b>108</b>	41,86%
N° reclami accolti parzialmente	<b>33</b>	12,79%

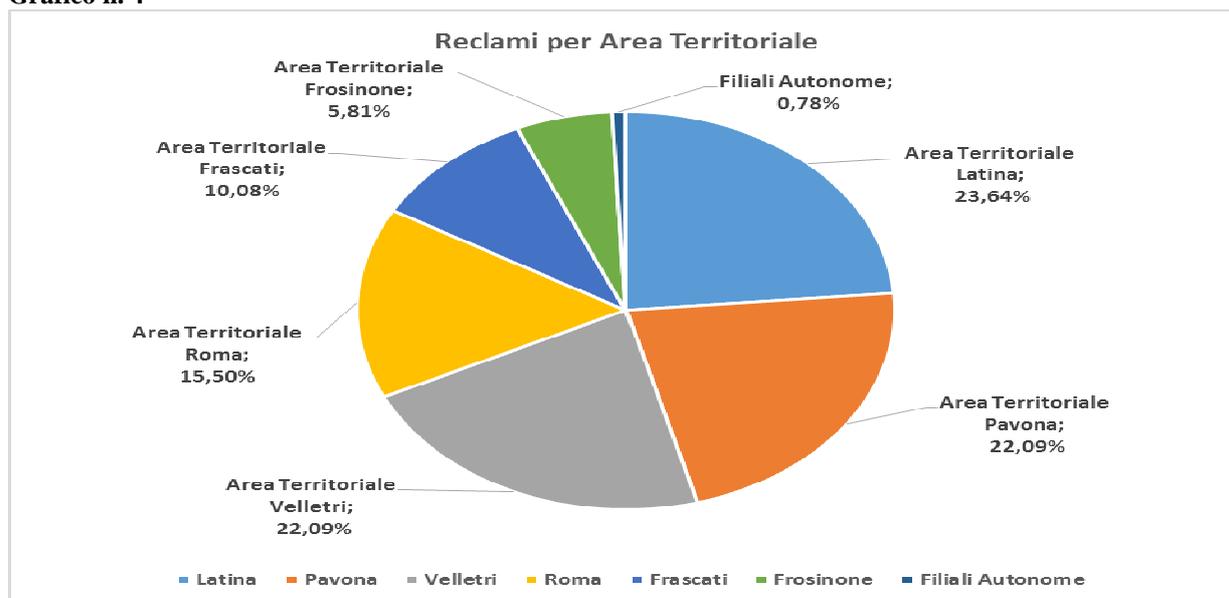
Grafico n. 3



### Reclami per Area Territoriale

N° reclami ricevuti da Area territoriale LATINA	<b>61</b>	23,64%
N° reclami ricevuti da Area territoriale PAVONA	<b>57</b>	22,09%
N° reclami ricevuti da Area territoriale VELLETRI	<b>57</b>	22,09%
N° reclami ricevuti da Area territoriale ROMA	<b>40</b>	15,50%
N° reclami ricevuti da Area territoriale FRASCATI	<b>26</b>	10,08%
N° reclami ricevuti da Area territoriale FROSINONE	<b>15</b>	5,81%
N° reclami ricevuti da FILIALI AUTONOME	<b>2</b>	0,78%

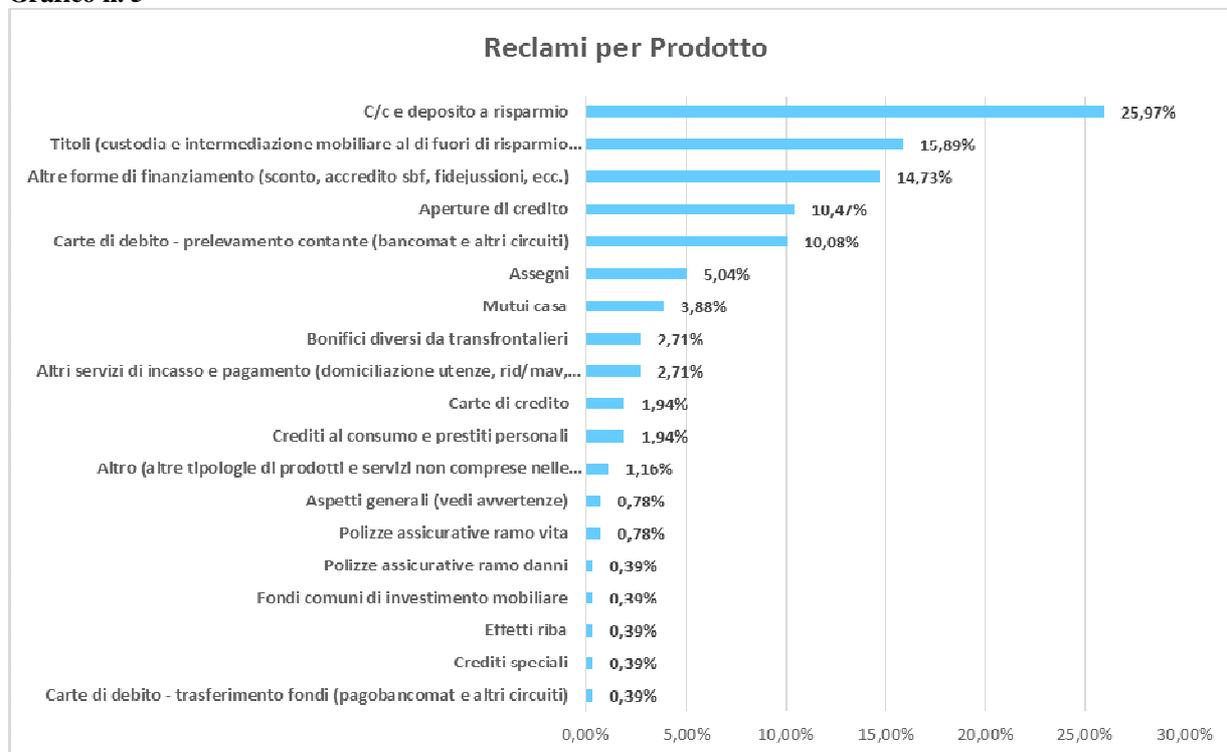
Grafico n. 4



### Reclami per prodotto/ servizio

N° reclami C/c e deposito a risparmio	<b>67</b>	25,97%
N° reclami Titoli (custodia e intermediazione al di fuori del risparmio gestito)	<b>41</b>	15,89%
N° reclami Altre forme di finanziamento (sconto, sbf, fidejussioni, ecc.)	<b>38</b>	14,73%
N° reclami Aperture di credito	<b>27</b>	10,47%
N° reclami Carte di debito – prelievo contante (bancomat e altri circuiti)	<b>26</b>	10,08%
N° reclami Assegni	<b>13</b>	5,04%
N° reclami Mutui casa	<b>10</b>	3,88%
N° reclami Bonifici diversi da transfrontalieri	<b>7</b>	2,71%
N° reclami Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, rid/mav, ecc)	<b>7</b>	2,71%
N° reclami Carte di credito	<b>5</b>	1,94%
N° reclami Credito al consumo e prestiti personali	<b>5</b>	1,94%
N° reclami Altro (altre tipologie di prodotti/servizi non compresi tra i precedenti)	<b>3</b>	1,16%
N° reclami Aspetti generali	<b>2</b>	0,78%
N° reclami Polizze assicurative ramo vita	<b>2</b>	0,78%
N° reclami Polizze assicurative ramo danni	<b>1</b>	0,39%
N° reclami Fondi comuni di investimento mobiliare	<b>1</b>	0,39%
N° reclami Effetti riba	<b>1</b>	0,39%
N° reclami Crediti speciali	<b>1</b>	0,39%
N° reclami Carte di debito – trasferimento fondi (pagobancomat e altri circuiti)	<b>1</b>	0,39%

**Grafico n. 5**



### Reclami per motivo

N° reclami Altro (es. anatocismo, usura, privacy, ecc.)	<b>70</b>	27,13%
N° reclamo Esecuzione delle operazioni	<b>69</b>	26,74%
N° reclami Comunicazioni/informazioni al cliente	<b>36</b>	13,95%
N° reclami Condizioni	<b>27</b>	10,47%
N° reclami Frodi/smarrimenti	<b>23</b>	8,91%
N° reclami Merito di credito o simili	<b>16</b>	6,20%
N° reclami Applicazione delle condizioni	<b>11</b>	4,26%
N° reclami Disfunzioni apparecchiature quali ATM/POS	<b>4</b>	1,55%
N° reclami Aspetti organizzativi	<b>1</b>	0,39%
N° reclami Personale	<b>1</b>	0,39%

**Grafico n. 6**

