

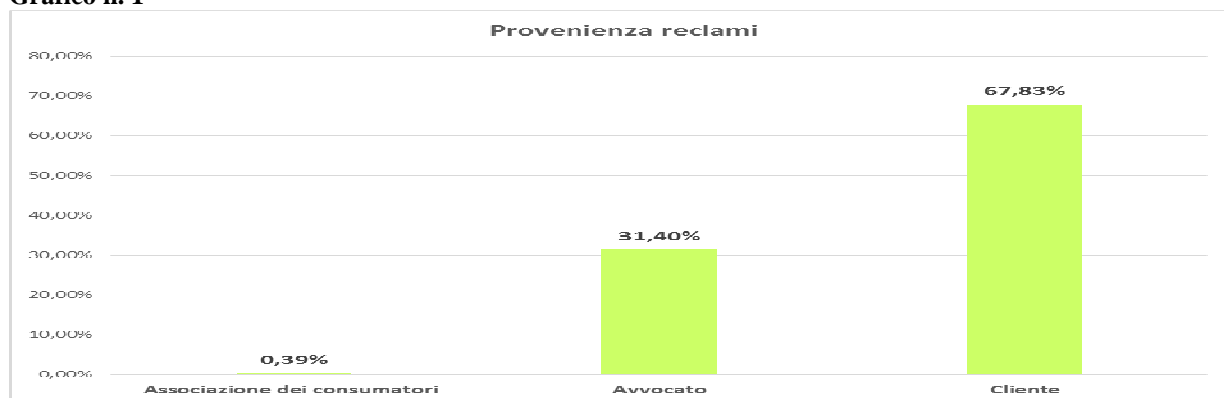
Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2016

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

Reclami per provenienza

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

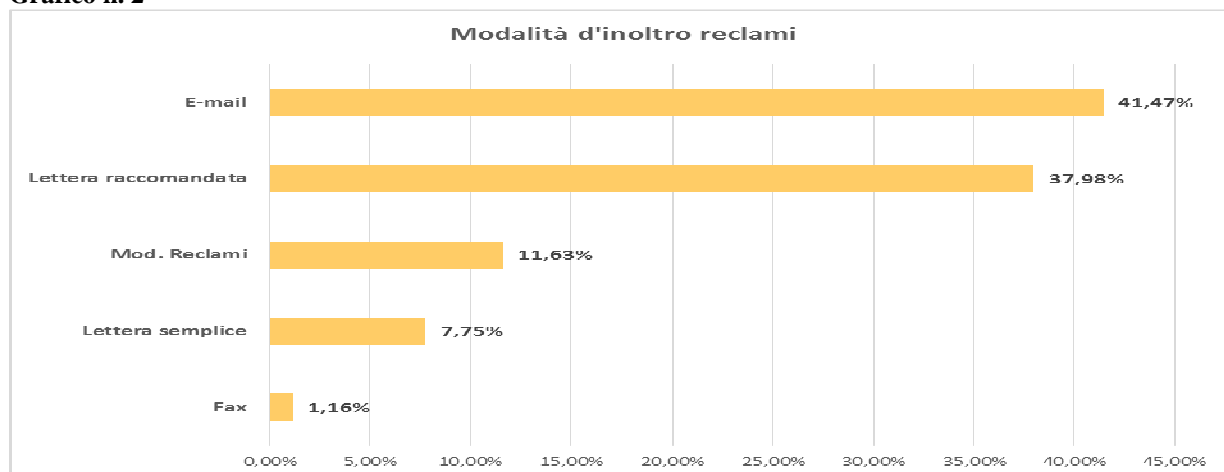
Grafico n. 1



Reclami per modalità di inoltro

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

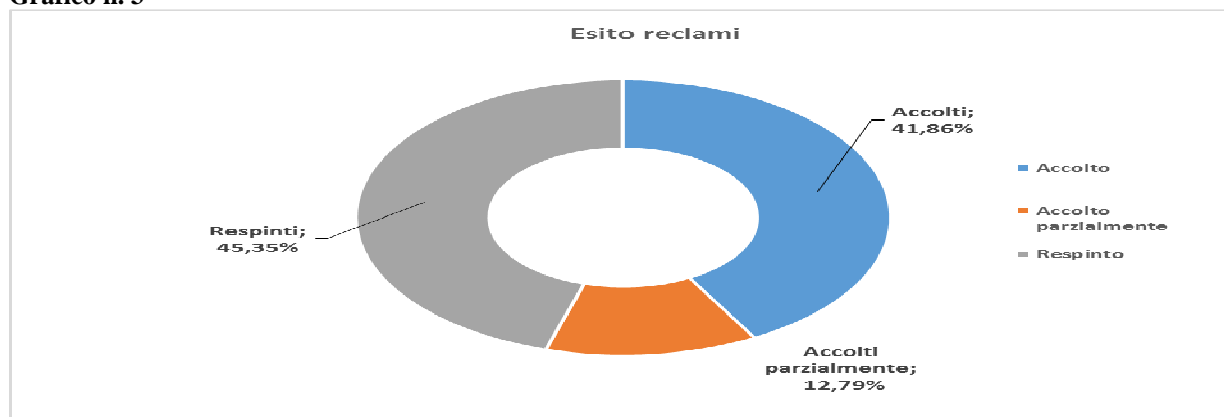
Grafico n. 2



Reclami per esito

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

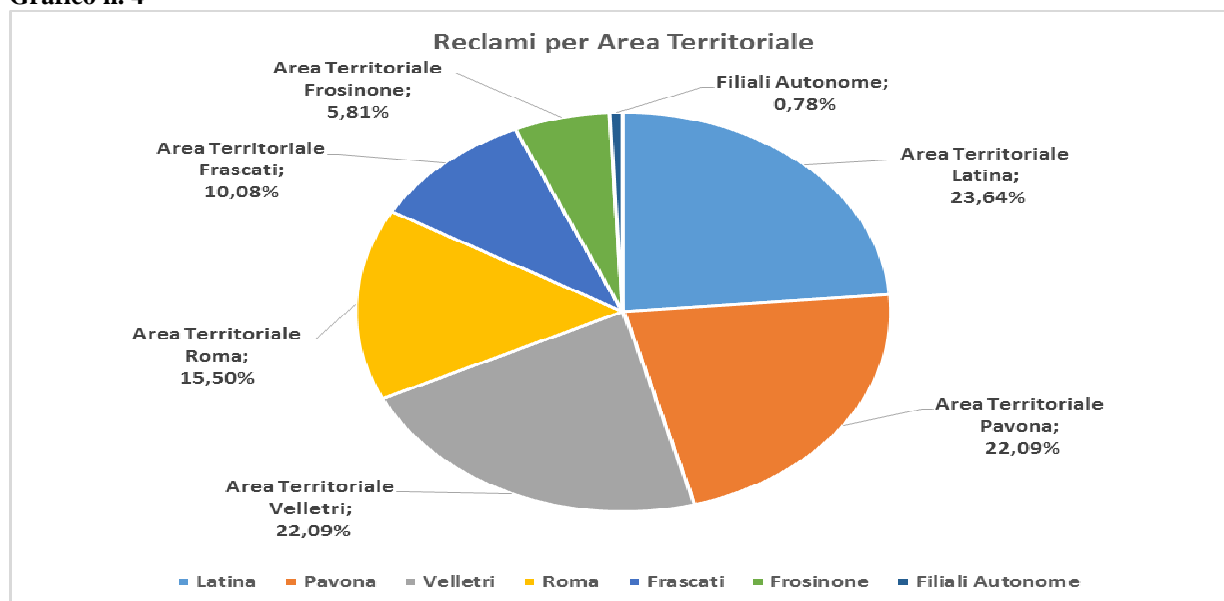
Grafico n. 3



Reclami per Area Territoriale

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

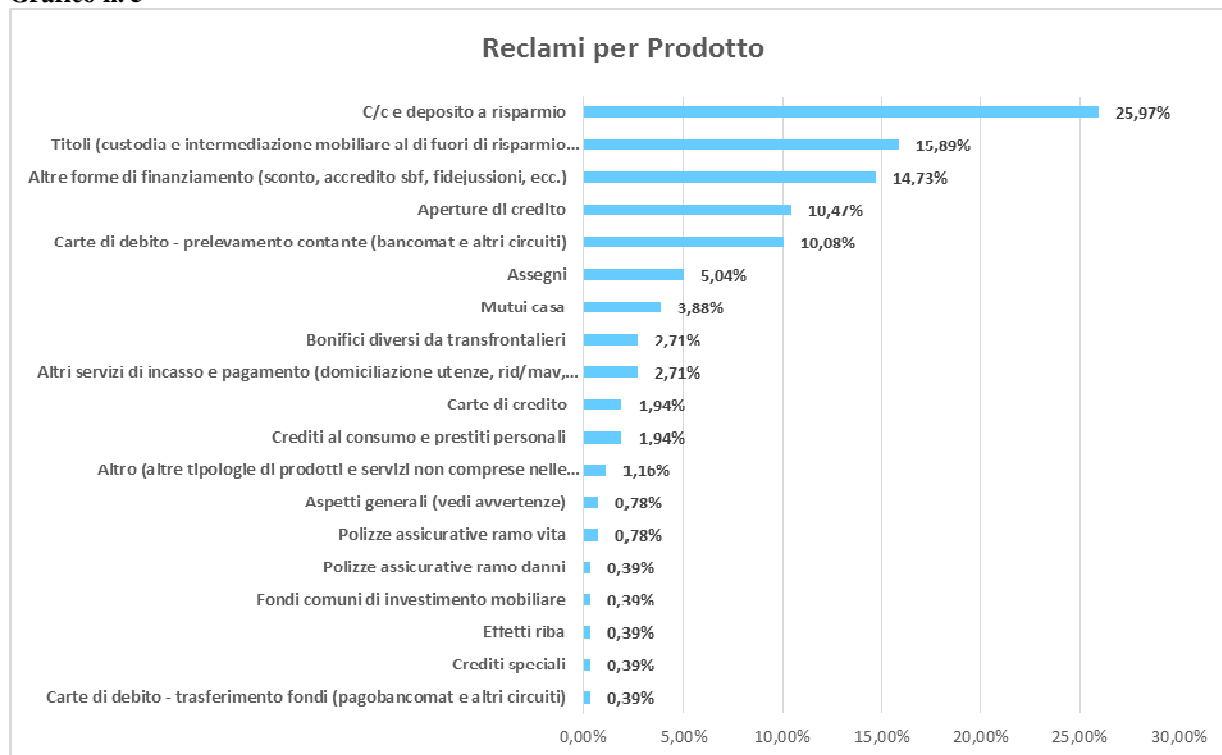
Grafico n. 4



Reclami per prodotto/ servizio

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

Grafico n. 5



Reclami per motivo

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

Grafico n. 6

