

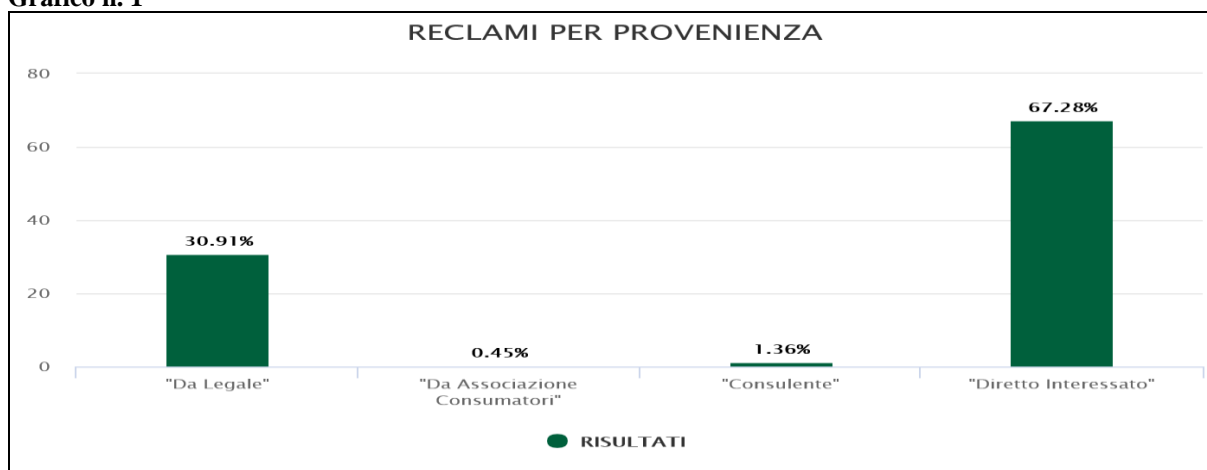
Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2017

Totale reclami ricevuti al 31/12/2017	220
Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2017	3 pari al 1,36% del totale reclami ricevuti
Totale ricorsi ABF	7 pari al 3,18% del totale reclami ricevuti

Reclami per provenienza

N. reclami ricevuti da Legale	68	30,91 %
N. reclami ricevuti da Associazione Consumatori	1	0,45 %
N. reclami ricevuti da Consulente	3	1,36 %
N. reclami ricevuti da Diretto Interessato	148	67,28 %

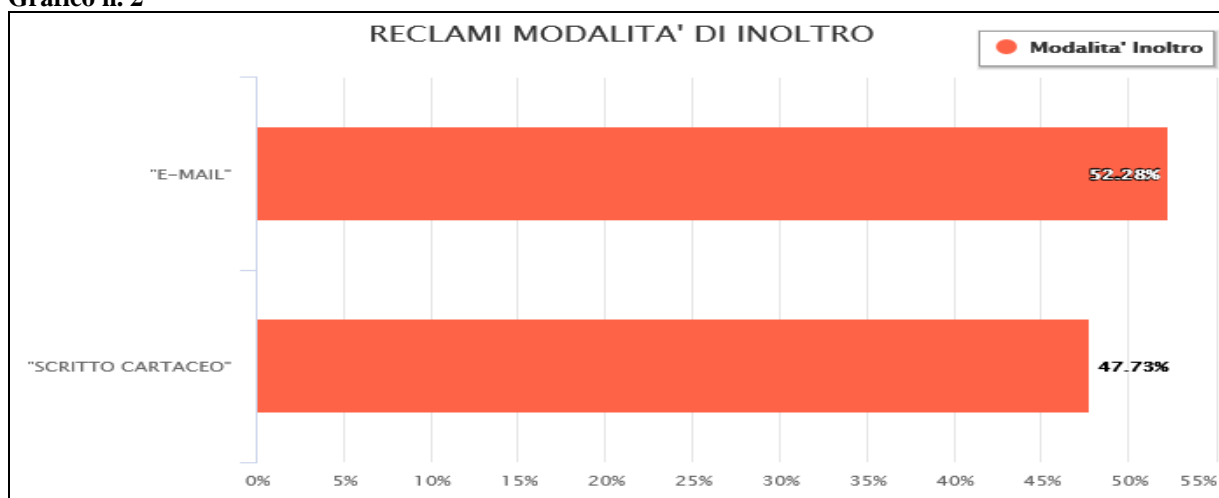
Grafico n. 1



Reclami per modalità di inoltro

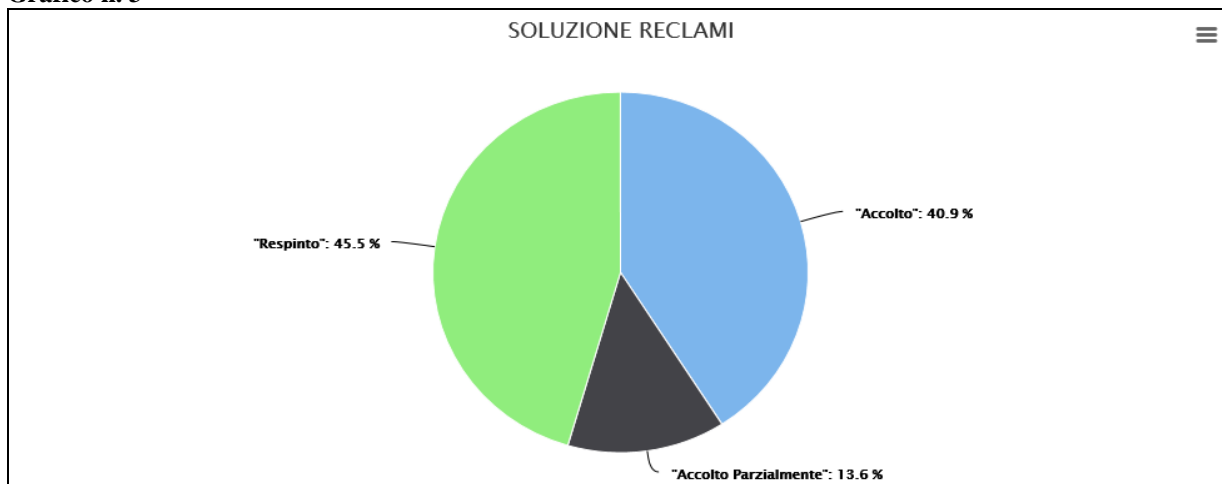
N° reclami ricevuti cartaceamente	105	47,73%
N° reclami ricevuti con e-mail	115	52,28%

Grafico n. 2

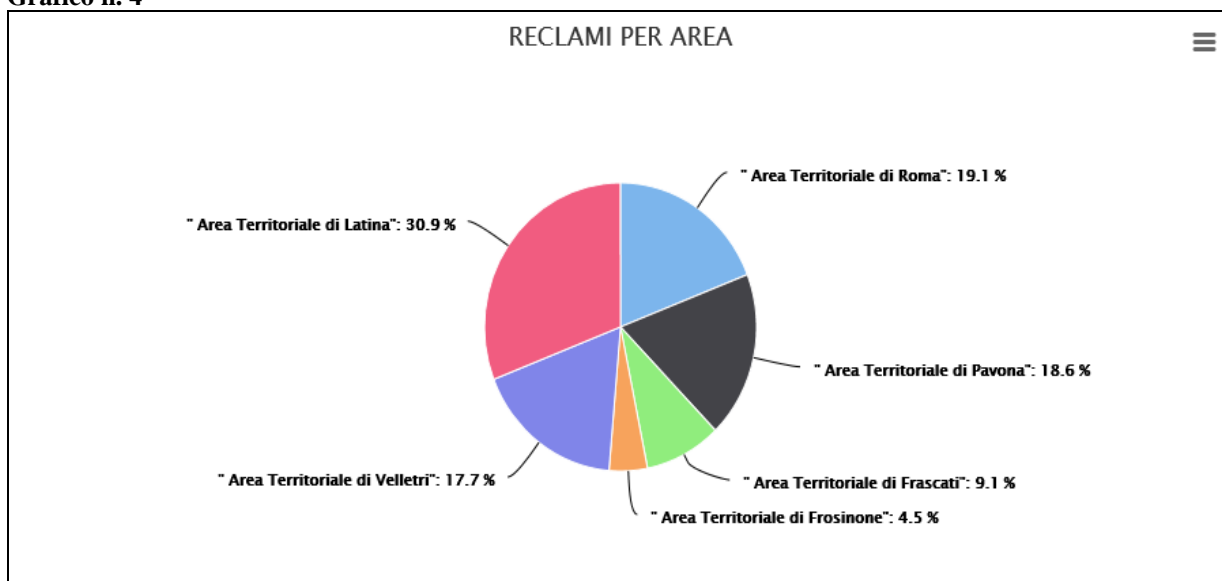


Reclami per esito

N. reclami Accolti	90	40,91 %
N. reclami Accolti Parzialmente	30	13,64 %
N. reclami Respinti	100	45,45 %

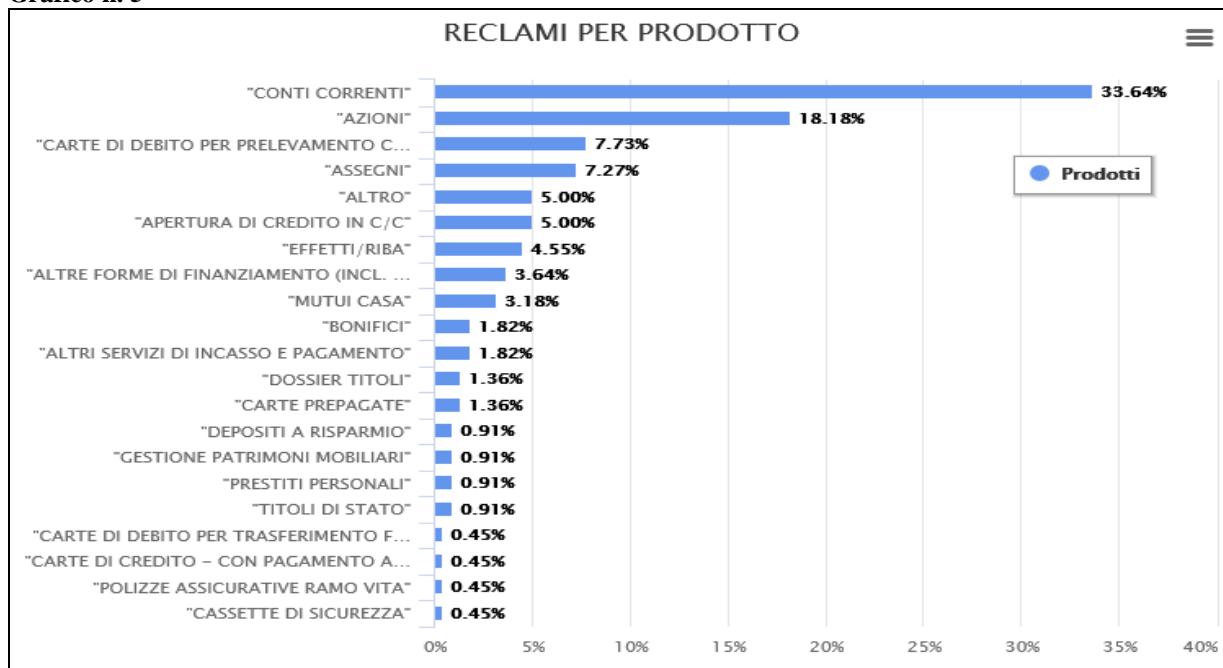
Grafico n. 3

Reclami per Area Territoriale

Area Territoriale di Roma	42	19,09 %
Area Territoriale di Pavona	41	18,64 %
Area Territoriale di Frascati	20	9,09 %
Area Territoriale di Frosinone	10	4,55 %
Area Territoriale di Velletri	39	17,73 %
Area Territoriale di Latina	68	30,91 %

Grafico n. 4


Reclami per prodotto/ servizio

N° reclami Conti correnti	74	33,64%
N° reclami Azioni	40	18,18%
N° reclami Carte di debito	17	7,73%
N° reclami Assegni	16	7,27%
N° reclami Altro	11	5,00%
N° reclami Aperture di credito	11	5,00%
N° reclami Effetti/RiBA	10	4,55%
N° reclami Altre forme di finanziamento (incluso M/L termine)	8	3,64%
N° reclami Mutui casa	7	3,18%
N° reclami Bonifici	4	1,82%
N° reclami Altre forme di finanziamento	4	1,82%
N° reclami Dossier Titoli	3	1,36%
N° reclami Carte prepagate	3	1,36%
N° reclami Depositi a risparmio	2	0,91%
N° reclami Gestione Patrimoni Mobiliari	2	0,91%
N° reclami Prestiti Personali	2	0,91%
N° reclami Titoli di Stato	2	0,91%
N° reclami Carte di debito per trasferimento fondi	1	0,45%
N° reclami Carte di credito – con pagamento saldo	1	0,45%
N° reclami Polizze assicurative ramo vita	1	0,45%
N° reclami Cassette di sicurezza	1	0,45%

Grafico n. 5


Reclami per motivo

N° reclami Altro	62	28,20%
N° reclamo Esecuzione delle operazioni	53	24,10%
N° reclami Frodi e smarrimenti	25	11,40%
N° reclami Merito di credito o simili	20	9,10%
N° reclami Comunicazioni e informazioni al cliente	17	7,70%
N° reclami Applicazione delle condizioni	15	6,80%
N° reclami Condizioni	10	4,50%
N° reclami Personale	8	3,60%
N° reclami Segnalazione a Centrale Rischi	6	2,70%
N° reclami Anatocismo	2	0,90%
N° reclami Aspetti organizzativi	2	0,90%

Grafico n. 6

