

Resoconto sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2018

Totale reclami ricevuti al 31/12/2018 **266** di cui:

- 226 relativi a prodotti/servizi bancari (ambito TUB)
- 37 relativi a prodotti/servizi finanziari (ambito TUF)
- 3 relativi a prodotti assicurativi (IVASS)

Totale esposti Banca d'Italia al 31/12/2018 17 pari al 1,36% del totale reclami ricevuti

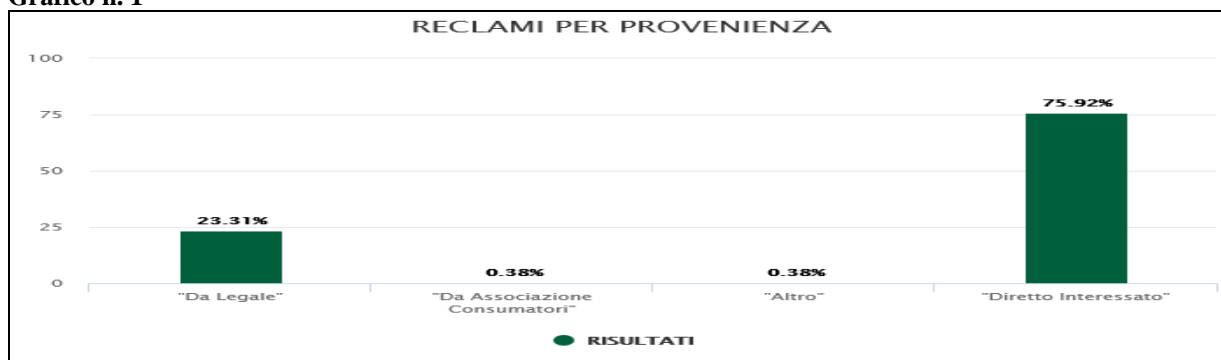
Totale ricorsi ABF 4 pari al 1,50% del totale reclami ricevuti

Totale ricorsi ACF 1 pari al 0,38% del totale reclami ricevuti

Reclami per provenienza

N° reclami ricevuti da Legale	62	23,31%
N° reclami ricevuti da Associazione Consumatori	1	0,38%
N° reclami ricevuti da Altro (Consulente)	1	0,38%
N° reclami ricevuti da Diretto Interessato	202	75,92%

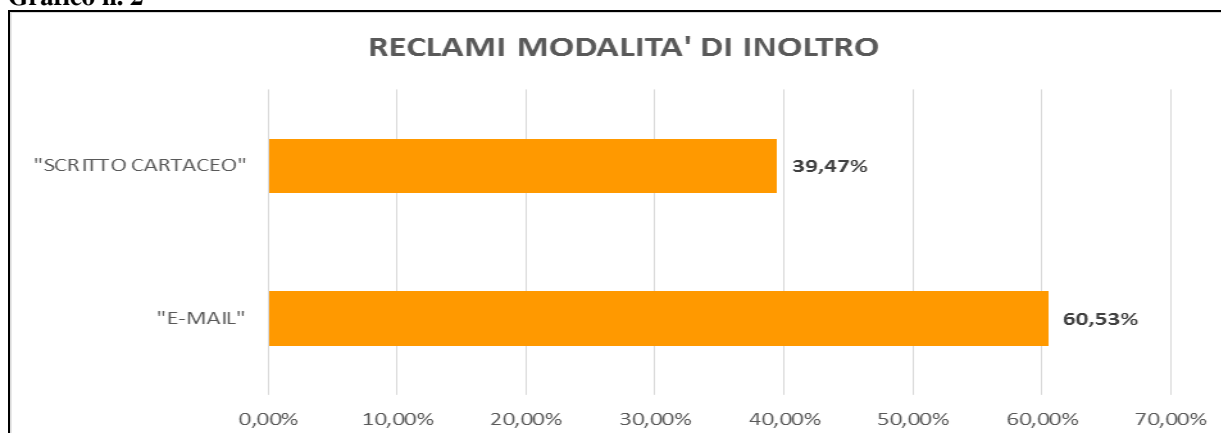
Grafico n. 1



Reclami per modalità di inoltro

N° reclami ricevuti con E-mail/PEC	161	60,53%
N° reclami ricevuti Cartaceamente	105	39,47%

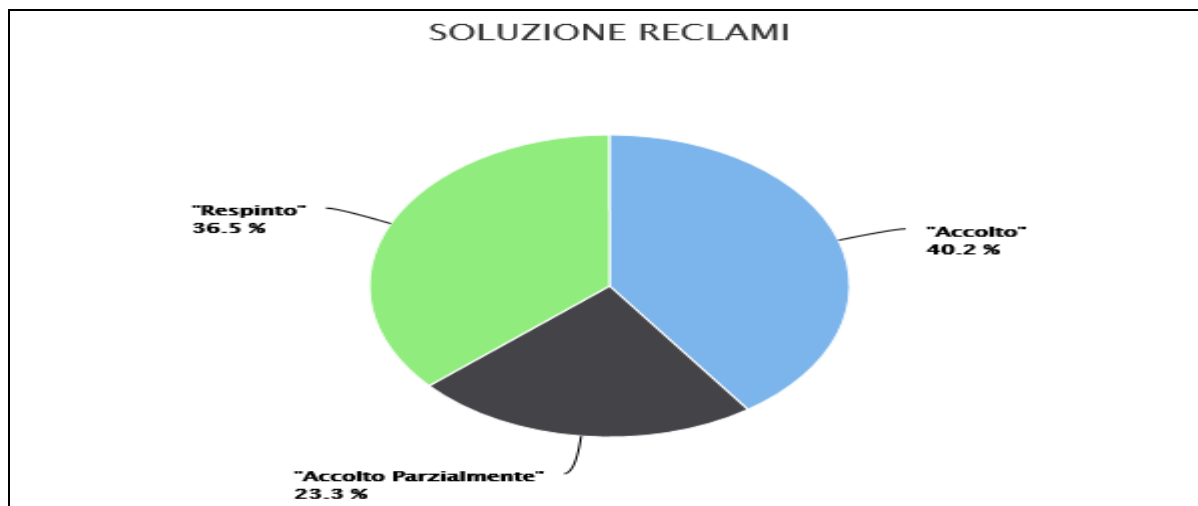
Grafico n. 2



Reclami per esito

N° reclami Respinti	97	36,47%
N° reclami Accolti parzialmente	62	23,31%
N° reclami Accolti	107	40,23%

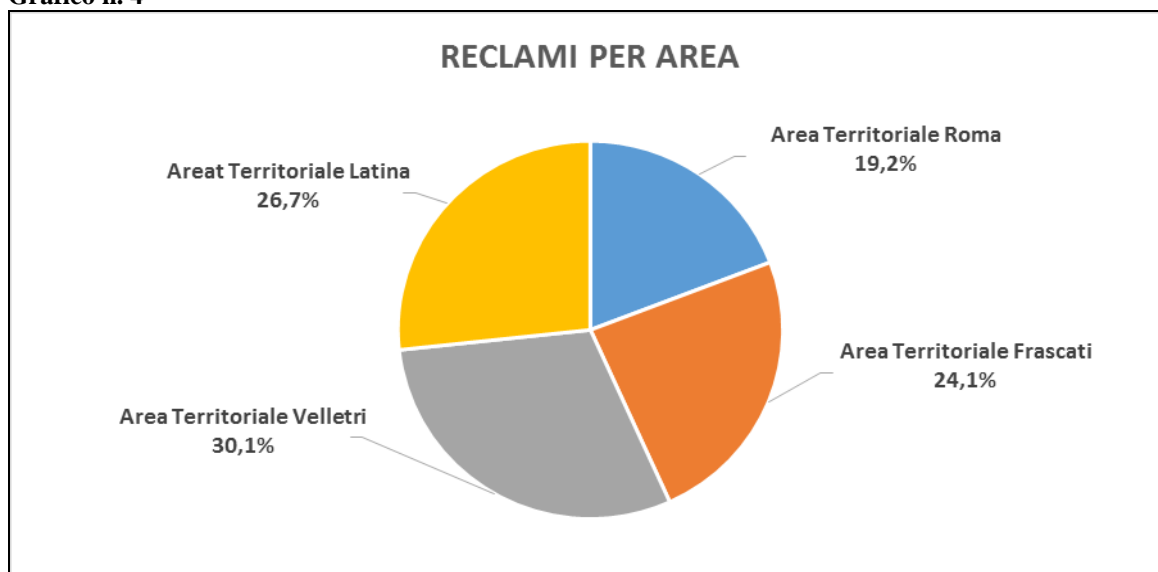
Grafico n. 3



Reclami per Area Territoriale

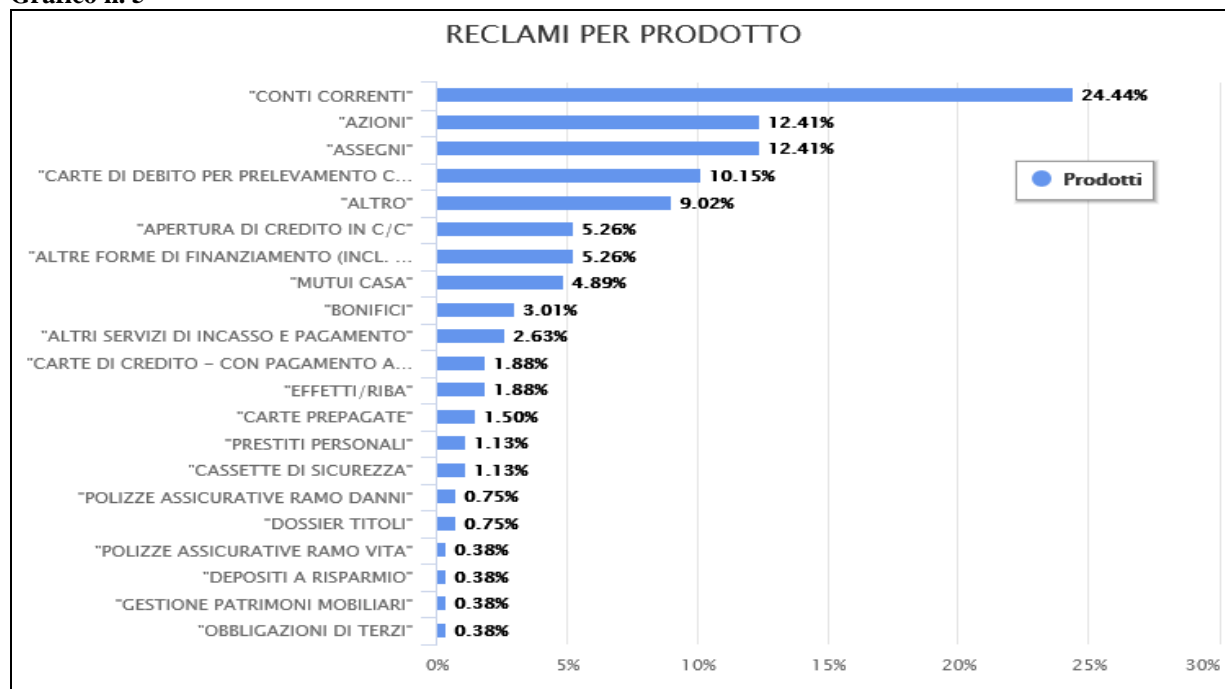
Area Territoriale di Roma	51	19,17%
Area Territoriale di Frascati	64	24,06%
Area Territoriale di Velletri	80	30,08%
Area Territoriale di Latina	71	26,69%

Grafico n. 4



Reclami per prodotto/ servizio

N° reclami Conti Correnti	65	24,44%
N° reclami Assegni	33	12,41%
N° reclami Azioni	33	12,41%
N° reclami Carte di debito per prelevamento contanti	27	10,15%
N° reclami ALTRO	24	9,02%
N° reclami Altre forme di finanziamento (incl. m/l termine)	14	5,26%
N° reclami Apertura di credito in c/c	14	5,26%
N° reclami Mutui casa	13	4,89%
N° reclami Bonifici	8	3,01%
N° reclami Altri servizi di incasso e pagamento	7	2,63%
N° reclami Carte di credito - con pagamento a saldo	5	1,88%
N° reclami Effetti/Riba	5	1,88%
N° reclami Carte prepagate	4	1,50%
N° reclami Cassette di sicurezza	3	1,13%
N° reclami Prestiti personali	3	1,13%
N° reclami Dossier titoli	2	0,75%
N° reclami Polizze assicurative ramo danni	2	0,75%
N° reclami Depositi a risparmio	1	0,38%
N° reclami Gestione patrimoni mobiliari	1	0,38%
N° reclami Obbligazioni di terzi	1	0,38%
N° reclami Polizze assicurative ramo vita	1	0,38%

Grafico n. 5


Reclami per motivo

N° reclami Esecuzione operazioni	87	32,71%
N° reclami Altro	53	19,92%
N° reclami Frodi e smarrimenti	33	12,41%
N° reclami Merito di credito o simili	19	7,14%
N° reclami Comunicazioni e informazioni al cliente	18	6,77%
N° reclami Condizioni	15	5,64%
N° reclami Applicazione delle condizioni	14	5,26%
N° reclami Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	8	3,01%
N° reclami Segnalazione a centrale rischi	8	3,01%
N° reclami Aspetti organizzativi	4	1,50%
N° reclami Personale	4	1,50%
N° reclami Anatocismo	3	1,13%

Grafico n. 6

