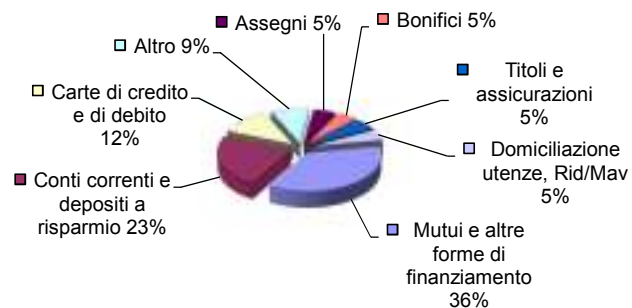


Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2018

Numero reclami ricevuti al 31/12/2018 592

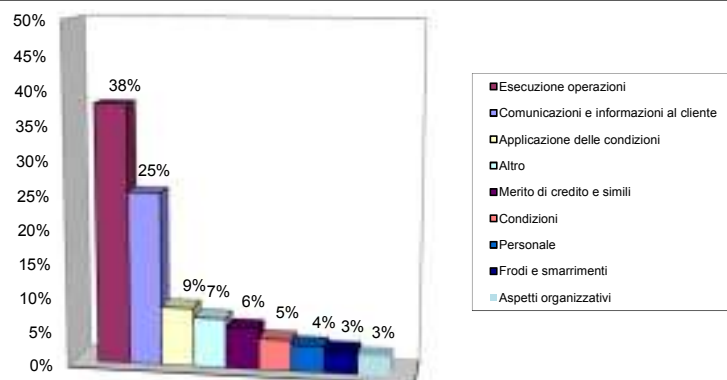
Reclami per prodotto

	Valore assoluto	Percentuale
Mutui e altre forme di finanziamento	208	36%
Conti correnti e depositi a risparmio	135	23%
Carte di credito e di debito	72	12%
Altro	56	9%
Assegni	31	5%
Bonifici	31	5%
Titoli e assicurazioni	30	5%
Domiciliazione utenze, Rid/Mav, ecc.	29	5%
Totale	592	100%



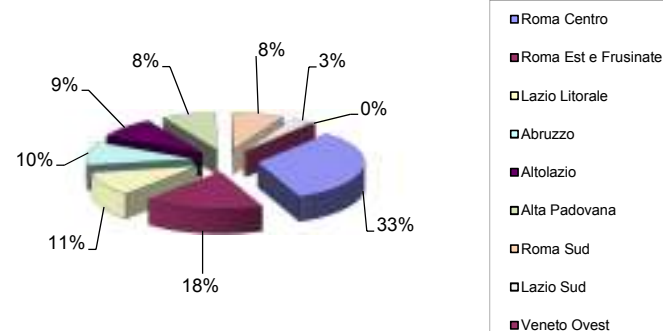
Reclami per tipologia

	Valore assoluto	Percentuale
Esecuzione operazioni	225	38%
Comunicazioni e informazioni al cliente	150	25%
Applicazione delle condizioni	51	9%
Altro	43	7%
Merito di credito e simili	36	6%
Condizioni	27	5%
Personale	23	4%
Frodi e smarrimenti	20	3%
Aspetti organizzativi	17	3%
Totale	592	100%



Reclami per zone

	Valore assoluto	Percentuale
Roma Centro	187	33%
Roma Est e Frusinate	108	18%
Lazio Litorale	64	11%
Abruzzo	61	10%
Altolazio	55	9%
Alta Padovana	49	8%
Roma Sud	48	8%
Lazio Sud	19	3%
Veneto Ovest	1	0%
Totale	592	100%



Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution) 12