

Servizi o prodotti

GESTIONI PATRIMONI MOBILIARI																	
	cliente privato					cliente intermedio					altro						
	reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		TOTALE reclami pervenuti	TOTALE reclami accolti
Periodo	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro		
I° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO (PIANI DI ACCUMULO, CONTI LIQUIDITA, FONDI PENSIONE, ECC.)																	
	cliente privato					cliente intermedio					altro						
	reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		TOTALE reclami pervenuti	TOTALE reclami accolti
Periodo	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro		
I° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

APERTURE DI CREDITO																	
	cliente privato					cliente intermedio					altro						
	reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		TOTALE reclami pervenuti	TOTALE reclami accolti
Periodo	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro		
I° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II° sem	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1
TOTALI	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1

Servizi o prodotti

Periodo	ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (SCONTO, ACCREDITO SBF, FIDEJUSSIONI, IMPORT/EXPORT, LEASING FACTORING, ECC.)															TOTALE reclami pervenuti	TOTALE reclami accolti
	cliente privato					cliente intermedio					altro						
	reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente			
	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro		
I° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II° sem	2	5	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	1
TOTALI	2	5	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	1

Periodo	BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI															TOTALE reclami pervenuti	TOTALE reclami accolti
	cliente privato					cliente intermedio					altro						
	reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente			
	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro		
I° sem	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
II° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALI	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-

Periodo	STIPENDI E PENSIONI (ACCREDITO O ADDEBITO)															TOTALE reclami pervenuti	TOTALE reclami accolti
	cliente privato					cliente intermedio					altro						
	reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente			
	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro		
I° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Servizi o prodotti

ASSEGNI																	
	cliente privato					cliente intermedio					altro						
	reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		TOTALE reclami pervenuti	TOTALE reclami accolti
Periodo	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro		
I° sem	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-
II° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALI	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-

EFFETTI/RIBA																	
	cliente privato					cliente intermedio					altro						
	reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		TOTALE reclami pervenuti	TOTALE reclami accolti
Periodo	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro		
I° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II° sem	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
TOTALI	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-

ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO (DOMICILIAZIONE UTENZE, RID/MAV, ECC.)																	
	cliente privato					cliente intermedio					altro						
	reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		TOTALE reclami pervenuti	TOTALE reclami accolti
Periodo	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro		
I° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II° sem	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
TOTALI	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-

Servizi o prodotti

ASPETTI GENERALI																	
cliente privato						cliente intermedio					altro						
reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente			reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		TOTALE reclami pervenuti	TOTALE reclami accolti
Periodo	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro		
I° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II° sem	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
TOTALI	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-

PRODOTTI DERIVATI																	
cliente privato						cliente intermedio					altro						
reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente			reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		TOTALE reclami pervenuti	TOTALE reclami accolti
Periodo	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro		
I° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TOTALE																	
cliente privato						cliente intermedio					altro						
reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente			reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		reclami pervenuti			reclami risolti a favore del cliente		TOTALE reclami pervenuti	TOTALE reclami accolti
Periodo	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	per questioni non quantif.	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro	fino a 50.000 Euro	oltre 50.000 Euro		
I° sem	4	13	1	2	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	22	2
II° sem	7	19	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26	3
TOTALI	11	32	1	5	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	48	5

Servizi o prodotti

	Anatocismo				Bonifici Transfrontalieri				Segnalazioni a Centrale Rischi			
	Cliente privato	Cliente intermedio	Altri	Totale	Cliente privato	Cliente intermedio	Altri	Totale	Cliente privato	Cliente intermedio	Altri	Totale
I° sem	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
II° sem	1			1					1			1
TOTALI	1	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-	2

Motivazioni Reclami 2009	Condizioni		Applicazione delle condizioni		Esecuzione operazioni		Disfunzione apparecchiature		Aspetti organizzativi		Personale		Comunicazioni ed informazioni al Cliente		Frodi e smarrimenti		Merito di credito o simili		Altro		TOTALE	
	I° sem 2009	II° sem 2009	I° sem 2009	II° sem 2009	I° sem 2009	II° sem 2009	I° sem 2009	II° sem 2009	I° sem 2009	II° sem 2009	I° sem 2009	II° sem 2009	I° sem 2009	II° sem 2009	I° sem 2009	II° sem 2009	I° sem 2009	II° sem 2009				
ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESSE NELLE PRECEDENTI)					3				2													5
ASPETTI GENERALI																				1		1
PRODOTTI DERIVATI																						-
TOTALE	2	-	3	7	6	6	-	-	3	-	-	-	5	11	-	-	-	1	3	1	48	