

**Motivazioni Reclami  
ANNO 2015**

	Altro	Anatocismo	Applicazione delle condizioni	Aspetti organizzativi	Comunicazioni ed informazioni al Cliente	Condizioni	Distruzione apparecchiature	Esecuzione operazioni	Frodi e smarrimenti	Merito di credito o simili	Personale	Segnalazioni a centrale rischi	TOTALE PER PRODOTTO	RECLAMI ACCOLTI	% reclami accolti	TOTALE PRODOTTO / TOTALE RECLAMI
<b>PRODOTTO</b>																
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO								1					1	1	100%	1%
ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESSE NELLE PRECEDENTI)	2							1			2		5	2	40%	5%
APERTURE DI CREDITO IN C/C			1					1					2	2	100%	2%
ASSEGNI	1							3					4		0%	4%
BONIFICI NAZIONALI								1					1		0%	1%
BONIFICI TRANSFRONTALIERI AREA SEPA								1					1		0%	1%
CARTE DI CREDITO CON PAGAMENTO A SALDO			1						1				2		0%	2%
CARTE DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI (BANCOMAT)							4		29				33	15	45%	32%
CONTI CORRENTI	4	1	1		3	9		6					24	10	42%	23%
DEPOSITI A RISPARMIO								1					1		0%	1%
DOSSIER TITOLI								3					3		0%	3%
EFFETTI/RIBA	1				2			1					4	1	25%	4%
EMISSIONI IN DEFAULT	1												1	1	100%	1%

**Motivazioni Reclami  
ANNO 2015**

	Altro	Anatocismo	Applicazione delle condizioni	Aspetti organizzativi	Comunicazioni ed informazioni al Cliente	Condizioni	Distruzione apparecchiature	Esecuzione operazioni	Frodi e smarrimenti	Merito di credito o simili	Personale	Segnalazioni a centrale rischi	TOTALE PER PRODOTTO	RECLAMI ACCOLTI	% reclami accolti	TOTALE PRODOTTO / TOTALE RECLAMI
<b>PRODOTTO</b>																
MUTUI CASA	2	1				7		1				5	16	5	31%	15%
OBBLIGAZIONI DI TERZI (NON STRUTTURATE)	1												1		0%	1%
PRESTITI PERSONALI						4						1	5	1	20%	5%
													-			0%
<b>TOTALE PER MOTIVAZIONE</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>104</b>	<b>38</b>	<b>37%</b>	<b>100%</b>
INCIDENZA SUL TOTALE	12%	2%	3%	0%	5%	19%	4%	19%	29%	0%	2%	6%	100%			