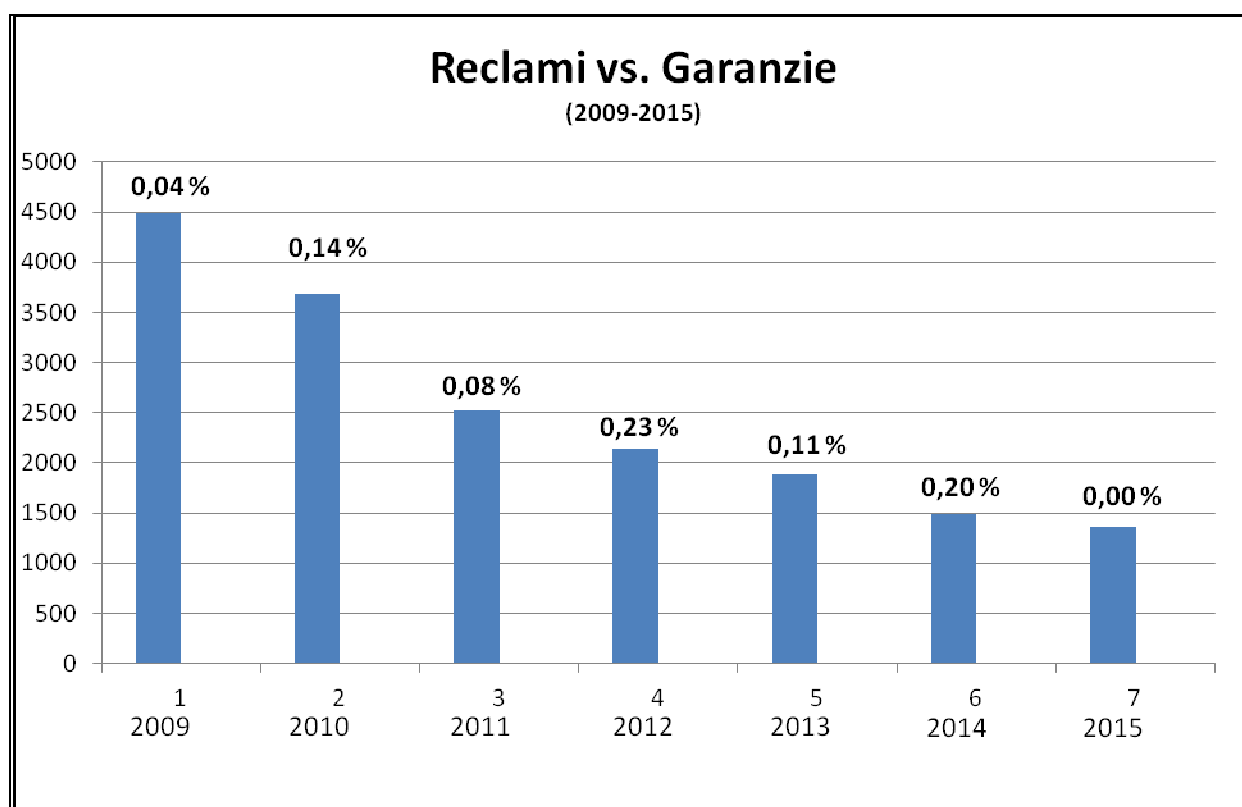


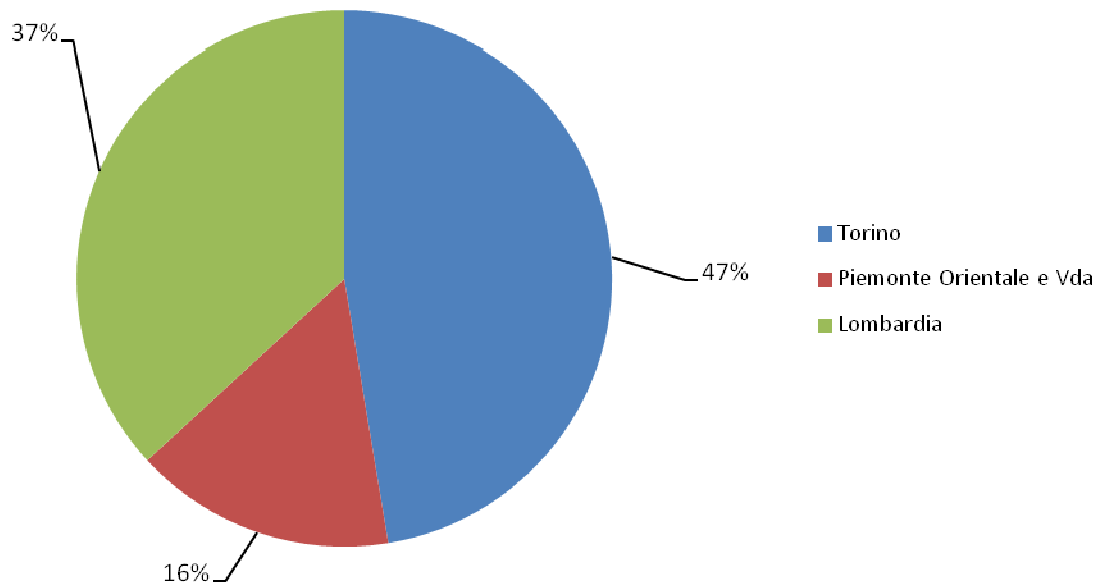
Servizio reclami: pubblicazione dati annuali Attività dal 1° gennaio al 31 dicembre 2015

Le tabelle che seguono riportano l'analisi ed il raffronto dei reclami ricevuti alla data del 31/12/2015: 2 reclami ricevuti nel corso del 2009, 5 reclami ricevuti nel corso del 2010, 2 reclami ricevuti nel corso del 2011, 5 reclami ricevuti nel corso del 2012, 2 reclami ricevuti nel 2013, 3 reclami nel 2014 e nessun reclamo nel 2015.



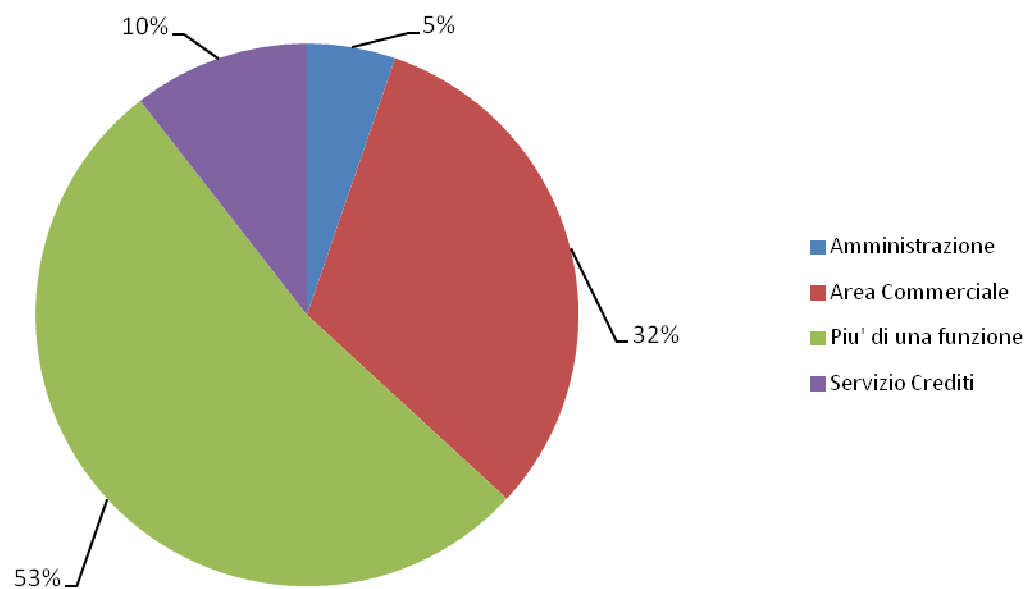
Tav. 1

Reclami per area mercato (2009-2015)



Tav. 2

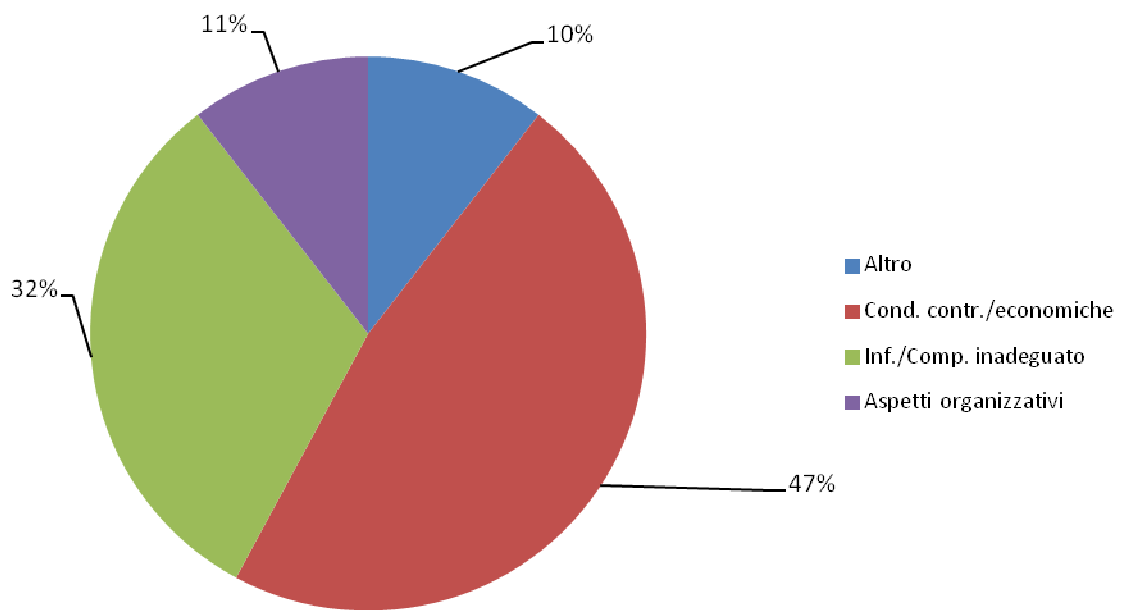
Reclami per funzione (2009-2015)



Tav. 3

Reclami per classificazione

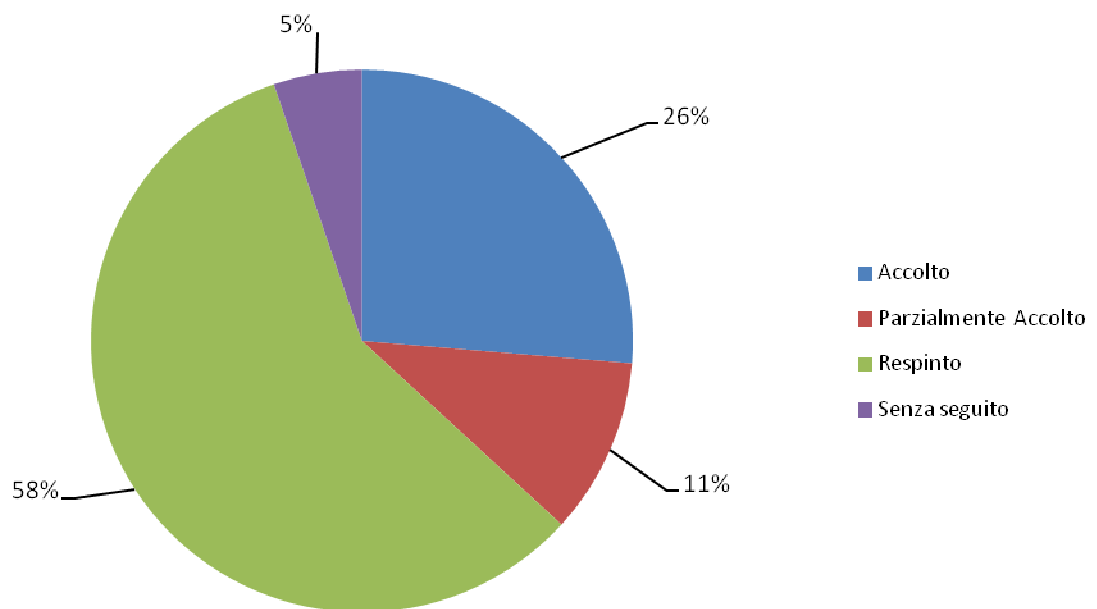
(2009-2015)



Tav. 4

Reclami per esito

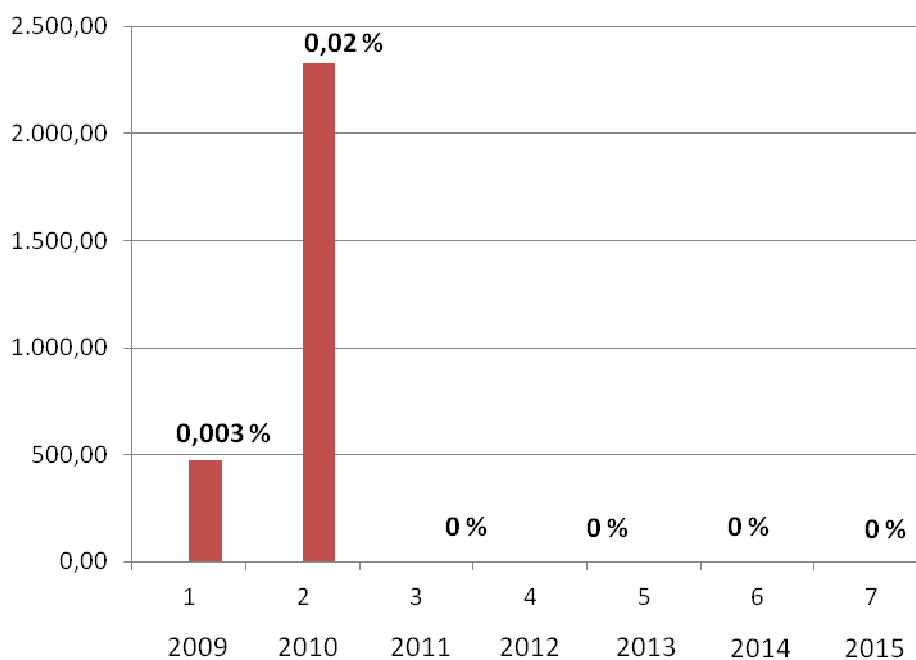
(2009-2015)



Tav. 5

Costo Reclami vs. Commissioni

(2009-2015)



Tav. 6

Per costo dei reclami si intende l'impatto economico che gli stessi hanno avuto in termini di maggiori sconti accordati, rettifiche di incassi già contabilizzati, restituzioni di denaro, ecc.. Il costo complessivo dei reclami è invece più alto, dovendosi tenere in considerazione il tempo dedicato da ciascun addetto eventualmente coinvolto di ricordarsi la vicenda, reperire la relativa documentazione a supporto e redigere un rapporto.