CLIENTI(*)

	Unità di misura	2015	2014	2013
CLIENTI ATTIVI PER CANALE (GRI - FS6)				
Corporate	Impieghi (€)	2.222.847.702	2.147.627.154	n.d
	Raccolta (€)	3.414.153.592	2.550.100.315	n.d
	Raccolta indiretta(€)	10.436.367.268	9.503.145.539	n.d
PMI	Impieghi (€)	13.760.001.818	14.127.896.107	n.d
	Raccolta (€)	6.563.129.142	5.753.812.220	n.d
	Raccolta indiretta(€)	1.458.391.065	1.163.577.308	n.d
Privati	Impieghi (€)	15.152.445.764	14.649.478.817	n.d
	Raccolta (€)	26.531.941.220	27.149.576.635	n.d
	Raccolta indiretta(€)	44.248.550.020	41.866.471.614	n.d
PER SETTORE (GRI - FS6) (**)				
Agricoltura, silvicoltura e pesca	Impieghi (€)	1.775.373.696	1.684.656.806	n.d
	Raccolta (€)	343.658.794	332.411.594	n.d
	Raccolta indiretta(€)	88.717.427	82.629.046	n.d
Commercio	Impieghi (€)	2.074.480.440	2.218.048.441	n.d
	Raccolta (€)	963.653.197	900.898.479	n.d
	Raccolta indiretta(€)	169.710.826	147.680.132	n.d
Costruzioni e att.immobiliari	Impieghi (€)	2.753.911.632	2.984.060.769	n.d
	Raccolta (€)	647.611.347	565.736.816	n.d
	Raccolta indiretta(€)	114.279.021	134.668.606	n.d
Manifatturiero	Impieghi (€)	4.256.273.301	4.174.046.995	n.d
	Raccolta (€)	2.467.910.718	1.851.914.462	n.d
	Raccolta indiretta(€)	716.189.160	633.142.190	n.d

(*) I valori monetari mostrati sono al netto delle sofferenze e non includono le quote relative ad Agos e Leasys. I volumi relativi agli impieghi e alla raccolta diretta non coincidono con i corrispondenti valori riportati nel bilancio d'esercizio del Gruppo Cariparma a causa della diversa metodologia di riclassifica utilizzata dal Gruppo in ambito gestionale e in ambito contabile.
(**) La suddivisione per settore si riferisce solamente ai canali Corporate e PMI

	Unità di misura	2015	2014	2013
Servizi	Impieghi (€)	3.710.112.424	3.997.973.530	n.d
	Raccolta (€)	2.850.477.032	2.153.976.206	n.d
	Raccolta indiretta(€)	413.683.506	404.105.791	n.d
Altri settori	Impieghi (€)	1.412.698.028	1.216.736.718	n.d
	Raccolta (€)	2.703.971.646	2.498.974.978	n.d
	Raccolta indiretta(€)	10.392.178.394	9.264.497.080	n.d
PER AREA GEOGRAFICA (GRI - FS6)				
Emilia-Romagna	Impieghi (€)	7.229.115.723	7.468.466.750	n.d
	Raccolta (€)	9.075.057.779	9.310.951.507	n.d
	Raccolta indiretta(€)	26.837.685.554	24.418.316.315	n.d
Lombardia	Impieghi (€)	7.590.737.279	7.441.202.944	n.d
	Raccolta (€)	9.045.063.728	8.777.864.639	n.d
	Raccolta indiretta(€)	13.283.150.048	12.704.171.109	n.d
Veneto	Impieghi (€)	3.670.214.405	3.568.857.079	n.d
	Raccolta (€)	2.737.055.270	2.516.929.373	n.d
	Raccolta indiretta(€)	2.274.675.306	2.086.707.984	n.d
Campania	Impieghi (€)	1.779.675.919	1.712.886.517	n.d
	Raccolta (€)	2.545.374.272	2.588.341.699	n.d
	Raccolta indiretta(€)	1.939.027.707	1.880.765.966	n.d
Friuli-Venezia Giulia	Impieghi (€)	2.669.043.220	2.702.897.644	n.d
	Raccolta (€)	3.462.652.459	3.560.780.680	n.d
	Raccolta indiretta(€)	4.116.258.204	4.066.778.893	n.d
Lazio	Impieghi (€)	1.897.418.170	1.796.853.050	n.d
	Raccolta (€)	2.461.543.024	1.909.912.942	n.d
	Raccolta indiretta(€)	1.196.509.200	1.168.153.212	n.d

	Unità di misura	2015	2014	2013
Liguria	Impieghi (€)	1.995.237.123	1.997.004.999	n.d.
	Raccolta (€)	2.645.373.551	2.655.678.591	n.d.
	Raccolta indiretta(€)	2.558.374.671	2.368.247.963	n.d.
Piemonte	Impieghi (€)	2.198.725.262	2.160.079.644	n.d.
	Raccolta (€)	2.894.138.363	2.605.021.137	n.d.
	Raccolta indiretta(€)	2.571.328.618	2.582.637.806	n.d.
Toscana	Impieghi (€)	1.968.196.499	1.950.520.155	n.d.
	Raccolta (€)	1.538.797.828	1.426.268.211	n.d.
	Raccolta indiretta(€)	1.268.128.505	1.165.130.034	n.d.
Umbria	Impieghi (€)	136.931.682	126.233.296	n.d.
	Raccolta (€)	104.167.680	101.740.392	
	Raccolta indiretta(€)	98.170.541	92.285.178	n.d.
PRODOTTI RETAIL CON FINALITÀ SOCIALE (GRI - FS7)				
Anticipazione sociale Cassa Integrazione	€	471.250	n.d	n.d.
Associazione Promozione Sociale Ricrediti	€	24.200	n.d	n.d.
Scelgo Io – Imprenditoria Femminile	€	107.463.967	non significativo	n.d.
	%	0,67%*	non significativo	n.d.
Prestiti dedicati agli alluvionati	€	2.055.550	n.a.	n.a.

(*) La percentuale è calcolata come rapporto fra il valore monetario del prodotto Scelgo Io e il totale degli impieghi Corporate e PMI

	Unità di misura	2015	2014	2013
FINANZIAMENTI PER L'EFFICIENZA ENERGETICA E L'ENERGIA RINNOVABILE (GRI - FS8)				
Energicamente Business	migliaia di €	10.123	5.402	n.d.
Energicamente Gran Prestito	migliaia di €	344	882	n.d.
Gran Mutuo Green	migliaia di €	1.128.242	n.a.	n.a.
	%	3,62%[*]	n.a.	n.a.
PORTAFOGLIO ENTI				
Comuni	n.	181	181	184
Regioni e Province	n.	3	4	4
Aziende sanitarie	n.	6	7	7
Istituzioni scolastiche	n.	352	319	282
Università	n.	-	-	-
Consorzi	n.	45	46	48
Comunità montane	n.	10	10	10
A.S.P. / IPAB	n.	50	51	51
Enti vari	n.	118	120	124
TOTALE	**n.**	**765**	**738**	**710**

(*) La percentuale è calcolata come rapporto fra il valore monetario del prodotto Gran Mutuo Green e il totale degli impieghi

	Unità di misura	2015	2014	2013
LEASING ENERGIA (GRI - FS8)				
Portafoglio				
Impianti eolici	migliaia di €	28.015	20.435	20.958
Impianti biomasse	migliaia di €	13.725	14.938	14.726
Impianti cogenerazione	migliaia di €	10.783	12.315	14.200
Impianti fotovoltaici	migliaia di €	175.358	185.796	189.107
Impianti idroelettrici	migliaia di €	59.976	49.128	46.335
% sul totale dei finanziamenti				
Impianti eolici	%	1,42%	1,03%	4,27%
Impianti biomasse	%	0,70%	0,75%	0,81%
Impianti cogenerazione	%	0,55%	0,62%	0,38%
Impianti fotovoltaici	%	8,90%	9,33%	6,06%
Impianti idroelettrici	%	3,05%	2,47%	9,92%
Erogato				
Impianti eolici	migliaia di €	11.247	6.268	1.850
Impianti biomasse	migliaia di €	1.261	1.765	2.808
Impianti cogenerazione	migliaia di €	840	992	1.302
Impianti fotovoltaici	migliaia di €	335	7.456	20.926
Impianti idroelettrici	migliaia di €	23.970	20.803	34.229
Numero progetti finanziati				
Impianti eolici	n.	15	8	1
Impianti biomasse	n.	3	2	2
Impianti cogenerazione	n.	2	2	1
Impianti fotovoltaici	n.	1	8	14
Impianti idroelettrici	n.	6	7	7
LEASING STRUMENTALE (GRI - FS6)				
Portafoglio	migliaia di €	507.055	503.432	n.d.
Erogato	migliaia di €	222.069	190.976	n.d.
LEASING VEICOLI (GRI - FS6)				
Portafoglio	migliaia di €	108.398	101.384	n.d.
Erogato	migliaia di €	57.038	46.162	n.d.

	Unità di misura	2015	2014	2013
LEASING IMMOBILIARE (GRI - FS6)				
Portafoglio	migliaia di €	1.044.627	1.088.574	n.d.
Erogato	migliaia di €	79.632	61.308	n.d.
LEASING NAUTICO (GRI - FS6)				
Portafoglio	migliaia di €	21.557	16.443	n.d.
Erogato	migliaia di €	19.372	13.442	n.d.
CLIENTI LEASING PER AREA GEOGRAFICA (GRI - FS6)				
Portafoglio				
Lombardia	migliaia di €	525.062	n.d.	n.d.
Piemonte	migliaia di €	181.582	n.d.	n.d.
Valle D'Aosta	migliaia di €	12.474	n.d.	n.d.
Liguria	migliaia di €	61.031	n.d.	n.d.
TOTALE NORD OVEST	**migliaia di €**	**780.149**	**n.d.**	**n.d.**
Veneto	migliaia di €	155.613	n.d.	n.d.
Trentino Alto Adige	migliaia di €	14.144	n.d.	n.d.
Friuli Venezia Giulia	migliaia di €	116.309	n.d.	n.d.
Emilia Romagna	migliaia di €	494.093	n.d.	n.d.
TOTALE NORD EST	**migliaia di €**	**780.159**	**n.d.**	**n.d.**
Toscana	migliaia di €	115.542	n.d.	n.d.
Umbria	migliaia di €	12.133	n.d.	n.d.
Marche	migliaia di €	8.937	n.d.	n.d.
Abruzzo	migliaia di €	3.938	n.d.	n.d.
Lazio	migliaia di €	153.022	n.d.	n.d.
TOTALE CENTRO	**migliaia di €**	**293.572**	**n.d.**	**n.d.**
Molise	migliaia di €	6.020	n.d.	n.d.
Campania	migliaia di €	76.149	n.d.	n.d.
Calabria	migliaia di €	291	n.d.	n.d.
Basilicata	migliaia di €	1.484	n.d.	n.d.
Puglia	migliaia di €	7.988	n.d.	n.d.
Sicilia	migliaia di €	6.397	n.d.	n.d.

	Unità di misura	2015	2014	2013
Sardegna	migliaia di €	14.597	n.d.	n.d.
TOTALE SUD E ISOLE	**migliaia di €**	**112.926**	**n.d.**	**n.d.**
TOTALE ITALIA	**migliaia di €**	**1.966.805**	**n.d.**	**n.d.**
ESTERO	**migliaia di €**	**2.689**	**n.d.**	**n.d.**
TOTALE PORTAFOGLIO	**migliaia di €**	**1.969.494**	**n.d.**	**n.d.**
Erogato				
Lombardia	migliaia di €	62.199	n.d.	n.d.
Piemonte	migliaia di €	33.720	n.d.	n.d.
Valle D'Aosta	migliaia di €	9.149	n.d.	n.d.
Liguria	migliaia di €	40.076	n.d.	n.d.
TOTALE NORD OVEST	**migliaia di €**	**145.144**	**n.d.**	**n.d.**
Veneto	migliaia di €	53.352	n.d.	n.d.
Trentino Alto Adige	migliaia di €	24.144	n.d.	n.d.
Friuli Venezia Giulia	migliaia di €	31.335	n.d.	n.d.
Emilia Romagna	migliaia di €	82.199	n.d.	n.d.
TOTALE NORD EST	**migliaia di €**	**191.029**	**n.d.**	**n.d.**
Toscana	migliaia di €	35.246	n.d.	n.d.
Umbria	migliaia di €	2.147	n.d.	n.d.
Marche	migliaia di €	3.235	n.d.	n.d.
Abruzzo	migliaia di €	212	n.d.	n.d.
Lazio	migliaia di €	10.969	n.d.	n.d.
TOTALE CENTRO	**migliaia di €**	**51.809**	**n.d.**	**n.d.**
Molise	migliaia di €	289	n.d.	n.d.
Campania	migliaia di €	23.620	n.d.	n.d.
Calabria	migliaia di €	-	n.d.	n.d.
Basilicata	migliaia di €	223	n.d.	n.d.
Puglia	migliaia di €	1.260	n.d.	n.d.
Sicilia	migliaia di €	55	n.d.	n.d.
Sardegna	migliaia di €	158	n.d.	n.d.
TOTALE SUD E ISOLE	**migliaia di €**	**25.604**	**n.d.**	**n.d.**

	Unità di misura	2015	2014	2013
TOTALE ITALIA	**migliaia di €**	**413.586**	**n.d.**	**n.d.**
ESTERO	**migliaia di €**	**2.179**	**n.d.**	**n.d.**
TOTALE EROGATO	**migliaia di €**	**415.764**	**n.d.**	**n.d.**
Numero Clienti				
Lombardia	n.	2.029	n.d.	n.d.
Piemonte	n.	680	n.d.	n.d.
Valle D'Aosta	n.	4	n.d.	n.d.
Liguria	n.	459	n.d.	n.d.
TOTALE NORD OVEST	**n.**	**3.172**	**n.d.**	**n.d.**
Veneto	n.	796	n.d.	n.d.
Trentino Alto Adige	n.	55	n.d.	n.d.
Friuli Venezia Giulia	n.	786	n.d.	n.d.
Emilia Romagna	n.	1.669	n.d.	n.d.
TOTALE NORD EST	**n.**	**3.306**	**n.d.**	**n.d.**
Toscana	n.	601	n.d.	n.d.
Umbria	n.	50	n.d.	n.d.
Marche	n.	34	n.d.	n.d.
Abruzzo	n.	19	n.d.	n.d.
Lazio	n.	403	n.d.	n.d.
TOTALE CENTRO	**n.**	**1.107**	**n.d.**	**n.d.**
Molise	n.	5	n.d.	n.d.
Campania	n.	567	n.d.	n.d.
Calabria	n.	6	n.d.	n.d.
Basilicata	n.	10	n.d.	n.d.
Puglia	n.	21	n.d.	n.d.
Sicilia	n.	15	n.d.	n.d.
Sardegna	n.	13	n.d.	n.d.
TOTALE SUD E ISOLE	**n.**	**637**	**n.d.**	**n.d.**

	Unità di misura	2015	2014	2013
RECLAMI				
Per oggetto				
Carte di credito/Bancomat	n.	129	134	117
	%	7%	6%	5%
Titoli	n.	117	227	233
	%	6%	10%	10%
Crediti	n.	147	196	143
	%	8%	9%	6%
Mutui	n.	315	456	326
	%	17%	20%	15%
Conti correnti/Depositi	n.	605	820	858
	%	32%	36%	39%
Prodotti assicurati	n.	92	27	52
	%	5%	1%	2%
Stipendi/Pensioni	n.	2	1	1
	%	0%	0%	0%
Privacy	n.	n.d.	0	3
	%	n.d.	0%	0%
Altro	n.	466	442	494
	%	25%	19%	22%
TOTALE	**Unità di misura**	**2015**	**2014**	**2013**
Per motivo				
Esecuzione operazioni	n.	682	767	800
	%	36%	33%	36%
Comunicazioni e informazioni al cliente	n.	177	253	359
	%	9%	11%	16%
Condizioni applicate	n.	187	215	328
	%	10%	9%	15%
Frodi e smarrimento	n.	139	98	264
	%	7%	4%	12%

	Unità di misura	2015	2014	2013
Altro	n.	689	970	476
	%	37%	42%	21%
TOTALE	**n.**	**1.874**	**2.303**	**2.227**
ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)				
Numero ricorsi	n.	133	112	91
CONTENZIOSO CON LA CLIENTELA (GRI - PR9)				
Contenzioso con la clientela	n.	1.295	1.216	n.d.
Valore monetario contenzioso con la clientela	€	127.774.670	123.043.098	n.d.
Contenzioso fallimentare	n.	55	65	n.d.
Valore monetario contenzioso fallimentare	€	186.263.700	239.297.152	n.d.

	Unità di misura	2015	2014	2013
FINANZIAMENTO AL SETTORE DELLA DIFESA(*)				
Numero richieste		218	145	146
Favorevoli	n.	203	123	137
Non favorevoli	n.	15	11	5
Non rientranti	n.	-	11	4
Controvalori transazioni (solo favorevoli)	mln di €	173.7	41.2	36.5
Zone (solo favorevoli)		203(*)	123	137
Europa	n.	123	80	83
Asia e Oceania	n.	26	25	26
Africa	n.	22	8	5
Nord America	n.	19	3	18
Sud America	n.	13	7	5

* In dettaglio: Europa (Italia, Germania, Spagna, Grecia, Norvegia, Francia, Danimarca, Irlanda, Olanda, Svizzera, Belgio, Ucraina, Finlandia, Austria), Asia e Oceania (India, Oman, Giordania, Corea del Sud, Emirati Arabi Uniti, Indonesia, Singapore, Arabia Saudita, Kuwait, Israele, Malaysia), Africa (Sudafrica, Marocco, Tunisia, Nigeria), Nord America (USA, Canada), Sud America (Brasile, Cile, Argentina)