

## Reclami

Nel 2010 la Divisione Retail e Private ha registrato e gestito circa 5.200 reclami, corrispondenti allo 0,2% del totale clienti BNL.

La gran parte di questi reclami (54,7%) sono relativi all'operatività sul Conto Corrente e Servizi correlati e registrano un aumento rispetto al 2009, mentre il 21,6% delle problematiche si riferiscono all'ambito dei finanziamenti, dato leggermente in calo rispetto allo scorso anno. Seguono i reclami riguardanti l'intermediazione finanziaria e le polizze ramo vita (9,5%), in calo rispetto allo scorso anno.

L'analisi per macro-causale evidenzia una prevalenza dei reclami per "Esecuzione delle Operazioni", in aumento rispetto al 2009 (43,4% rispetto a 29,3%), mentre cala lievemente la quota di contestazioni sulle "Comunicazioni e Informazioni al cliente" (15,3% rispetto a 16,1% nel 2009). La terza macro-causale per importanza è quella dei reclami per "Applicazione delle condizioni", che rappresenta il 14,4% dei reclami. Diminuiscono in termini relativi e in valore assoluto i reclami sul "Comportamento del Personale".

### RIPARTIZIONE RECLAMI PER PRODOTTO

| Area Prodotto                                   | 2010 |        | 2009 |        |
|---|------|--------|------|--------|
| CC/DR e servizi correlati                       | 2841 | 54,7%  | 2103 | 45,8%  |
| Monetica  | 449  | 8,7%   | 422  | 9,3%   |
| Finanziamenti                                   | 1119 | 21,6%  | 1040 | 22,9%  |
| Intermediazione finanziaria e polizze ramo vita | 495  | 9,5%   | 759  | 16,7%  |
| Altro   | 286  | 5,5%   | 239  | 5,3%   |
| Totale  | 5190 | 100,0% | 4563 | 100,0% |

### RIPARTIZIONE RECLAMI PER AREA DI BUSINESS

| Tipologia di clientela | 2010 |        | 2009 |        |
|------------------------|------|--------|------|--------|
| Privati                | 3755 | 72,4%  | 3462 | 75,9%  |
| Small business         | 627  | 12,1%  | 666  | 14,6%  |
| Corporate              | 641  | 12,4%  | 435  | 9,5%   |
| non clienti            | 167  | 3,2%   |      |        |
| Totale                 | 5190 | 100,0% | 4563 | 100,0% |

### PRINCIPALI MOTIVAZIONI DI RECLAMO

| Macro causali                            | 2010 |        | 2009 |        |
|--|------|--------|------|--------|
| Comunicazione ed informazione al cliente | 796  | 15,3%  | 734  | 16,1%  |
| Personale                                | 73   | 1,4%   | 157  | 3,4%   |
| Esecuzione operazioni                    | 2251 | 43,4%  | 1338 | 29,3%  |
| Condizioni                               | 61   | 1,2%   | 324  | 7,1%   |
| Applicazione delle condizioni            | 746  | 14,4%  | 924  | 20,2%  |
| Anatocismo                               | 84   | 1,6%   | 113  | 2,5%   |
| Merito di credito                        | 62   | 1,2%   | 84   | 1,8%   |
| Altro                                    | 1117 | 21,5%  | 889  | 19,5%  |
| Totale complessivo                       | 5190 | 100,0% | 4563 | 100,0% |

Classificazione reclami in conformità del Codice attività ABI RA1195 in vigore al 1 luglio 2009