

Reclami

Nel 2009 la Divisione Retail e Private ha registrato e gestito circa 4.500 reclami, corrispondenti allo 0,2% del totale clienti BNL.

La gran parte di questi reclami (45,8%) sono relativi all'operatività sul Conto Corrente e Servizi correlati e registrano un aumento rispetto al 2008, mentre il 22,9% delle problematiche si riferiscono all'ambito dei finanziamenti, dato leggermente in calo rispetto allo scorso anno. Seguono i reclami riguardanti l'intermediazione finanziaria, le polizze ramo vita (16,7%) - in calo rispetto allo scorso anno -, mentre la monetica dal 12% passa al 9%.

L'analisi per macro-causale evidenzia una prevalenza dei reclami per "Esecuzione delle Operazioni" (29,3%) in aumento rispetto al 2008 (20%) e "Applicazione delle condizioni" (20%) in diminuzione rispetto allo scorso anno (23,6%). La terza macro-causale per importanza è quella dei reclami per "Comunicazioni e Informazioni al cliente", che raccoglie il 16% dei reclami. Diminuiscono infine i reclami sul "Comportamento del Personale" dal 5% al 3% del totale.

RIPARTIZIONE RECLAMI PER PRODOTTO

Area Prodotto	2009		2008	
CC/DR e servizi correlati	2076	45,8%	1620	41,7%
Monetica	422	9,3%	450	11,6%
Finanziamenti	1040	22,9%	911	23,5%
Intermediazione finanziaria e polizze ramo vita	759	16,7%	613	15,8%
Aspetti generali ed altro	239	5,3%	287	7,4%
Totale	4536	100,0%	3881	100,0%

RIPARTIZIONE RECLAMI PER AREA DI BUSINESS

Tipologia di clientela	2009		2008	
Privati e famiglie	3353	73,5%	3011	77,6%
Private Banking	109	2,4%	77	2,0%
Business	666	14,6%	453	11,7%
Corporate	435	9,5%	340	8,8%
Totale	4563	100,0%	3881	100,0%

PRINCIPALI MOTIVAZIONI DI RECLAMO

Macro causali	2009		2008	
Comunicazioni e informazioni al cliente	734	16,1%	462	11,9%
Personale	157	3,4%	181	4,7%
Esecuzione operazioni	1338	29,3%	807	20,8%
Condizioni	324	7,1%	367	9,5%
Applicazione delle condizioni	924	20,2%	914	23,6%
Anatocismo	113	2,5%	151	3,9%
Merito di credito o simili	84	1,8%	49	1,3%
altro	889	19,5%	950	24,5%
Totale	4563	100,0%	3881	100,0%

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