

## Reclami

Nel 2012 la Banca Nazionale del Lavoro ha registrato e gestito circa 6.700 reclami, corrispondenti allo 0,2% del totale clienti BNL.

La oltre la metà di essi (56%) ha riguardato l'operatività sul Conto Corrente e sui Servizi correlati in leggera diminuzione rispetto al 2011, seguono i reclami relativi alle attività di finanziamento che assommano al 18% delle lamentele; il 9% dei reclami ha riguardato l'intermediazione finanziaria e le polizze ramo vita, infine i prodotti del comparto Monetica hanno generato il 10% delle lamentele con un peso percentuale superiore di 2 punti rispetto al precedente esercizio.

L'analisi per macro-causale evidenzia una prevalenza dei reclami per "Esecuzione delle Operazioni", in leggera diminuzione rispetto al 2011 (49% vs 50%), ha analogo andamento la quota di contestazioni sulle "Comunicazioni e Informazioni al cliente" (13% rispetto a 14% nel 2011). La terza macro-causale per importanza è quella dei reclami per "Applicazione delle condizioni", che rappresenta il 9% del totale.

RIPARTIZIONE RECLAMI PER PRODOTTO				
Area Prodotto	2012		2011	
CC/DR e servizi correlati	3735	56%	3574	57%
Finanziamenti	1181	18%	1311	21%
Intermediazione finanziaria e polizze ramo vita	581	9%	632	10%
Monetica	692	10%	511	8%
Altro	540	8%	293	5%
Totale complessivo	6729	100%	6321	100%

RIPARTIZIONE RECLAMI PER AREA DI BUSINESS				
Tipologia di clientela (1)	2012		2011	
Privato	4778	71%	4754	75%
Intermedio	884	13%	699	11%
Altro	899	13%	686	11%
Non clienti	168	2%	182	3%
Totale complessivo	6729	100%	6321	100%

PRINCIPALI MOTIVAZIONI DI RECLAMO				
Macro causali	2012		2011	
Esecuzione operazioni	3275	49%	3134	50%
Comunicazione ed informazione al cliente	899	13%	870	14%
Applicazione delle condizioni	595	9%	666	11%
Anatocismo	232	3%	93	1%
Personale	147	2%	111	2%
Merito di credito	84	1%	58	1%
Condizioni	49	1%	58	1%
Altro	1448	22%	1331	22%
Totale complessivo	6729	100%	6321	100%

(1) Tipologia del cliente reclamante (cfr. documento ABI M.A.T. 03/07/2009 –pag. 14-)

Privato: Soggetti che rivestono la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 121, primo comma del Testo Unico Bancario.

Intermedio: Rientrano in questa categoria i clienti small business, ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse società di capitali)

Altro: Rientra in questa categoria qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese)