

## Rendiconto di gestione Ufficio Reclami Anno 2010

Nel corso dell'anno 2010 sono stati ricevuti 10.253 reclami provenienti dalla clientela. Di questi, 10.185 sono inerenti ai servizi bancari, 68 sono reclami inerenti ai servizi di investimento.

L'area maggiormente rappresentata è quella relativa a "Altri prodotti di finanziamento e carte di credito" con 4.899 reclami (pari al 48% del totale); seguono reclami relativi a "Finanziamenti e mutui" per la quale sono stati registrati 4.275 reclami (pari al 42% del totale), seguono: "Conti correnti e operazioni incasso e pagamento e carte di debito" con 892 reclami (pari al 9% del totale); "Servizi di investimento ed accessori" con 47 reclami (0,46% del totale); "Titoli" con 28 reclami (pari allo 0,27% del totale) e altri prodotti rappresentati da 112 reclami (1% del totale).

Prodotto	Totale
Altri prodotti di finanziamento(*) e carte di credito	4.899
Finanziamenti(**) e mutui	4.275
C/C e operazioni incasso e pagamento, carte di debito	892
Servizi di investimento e accessori	47
Titoli	28
Altro	112
<b>Totale</b>	<b>10.253</b>

Tabella 1 (\*) aperture di credito  
(\*\*) sconto, crediti al consumo, prestiti personali ecc.)

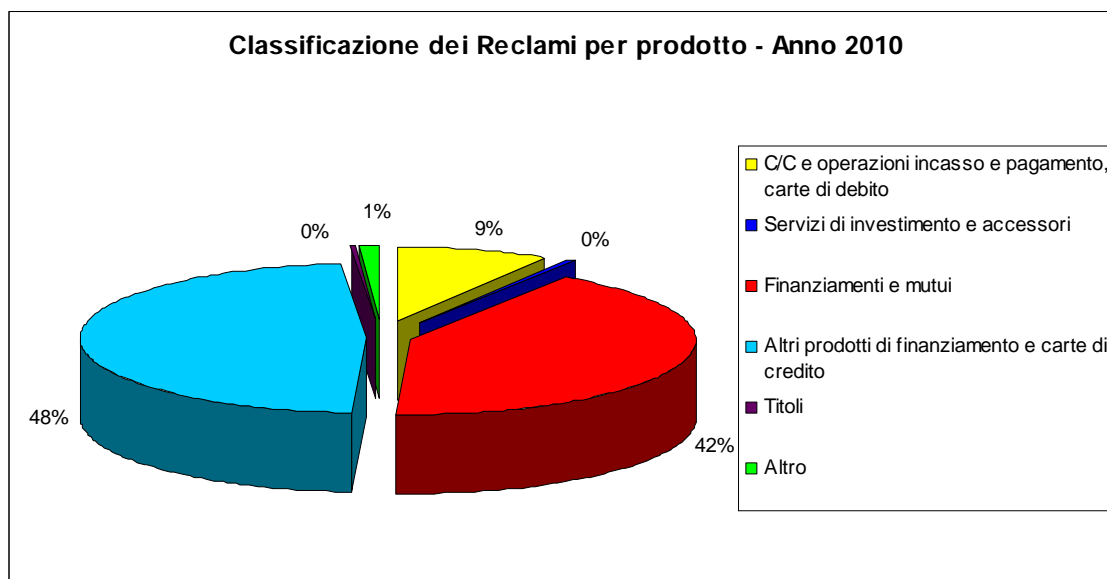


Figura 1

Tra le principali cause di reclamo si segnalano le lamentele per "Esecuzione delle operazioni" (4.774 reclami) seguite da "Comunicazioni/informazioni" (1.044 reclami); "Condizioni" (922 reclami) e "Applicazione condizioni" con 646 reclami.

Si ricevono inoltre lamentele su "Aspetti organizzativi" con 619 reclami; e "Merito di credito o simili" con 322 reclami.

Infine le problematiche relative al "Personale" (258 reclami), a "Frodi e smarrimenti" (196 reclami) e reclami relativi a "Disfunzioni apparecchiature ATM e POS" con 96 reclami.

Per maggiori dettagli si veda la "Tabella 2" sotto riportata.

Analisi del Reclamo come indicato da ABI	Totale
Esecuzione operazioni	4.774

Comunicazioni/Informaz.	1.044
Condizioni	922
Applicazione condizioni	646
Aspetti organizzativi	619
Merito di credito o simili	322
Personale	258
Frodi/Smarrimenti	196
Disfunz. appar. ATM/POS	96
Altro	1.376
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.253</b>

Tabella 2

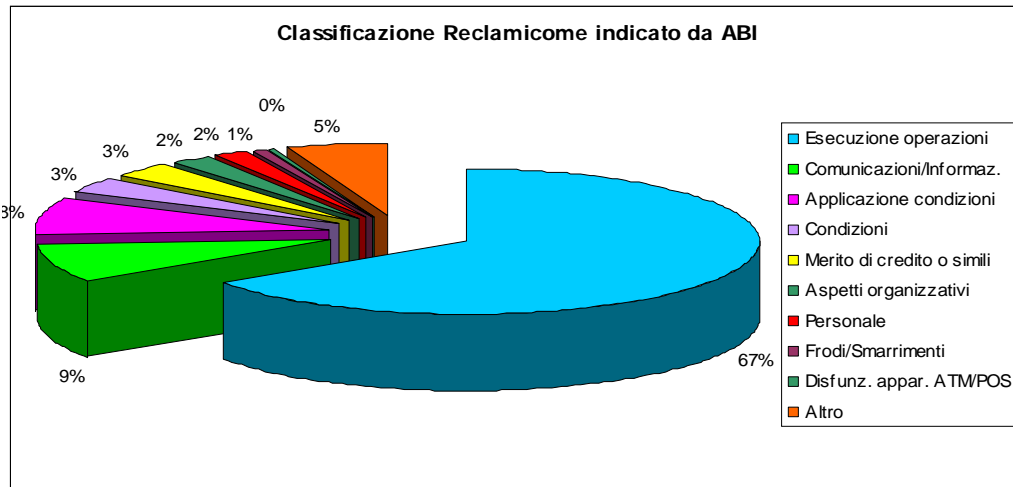


Figura 2

Nell'anno 2010 il totale dei reclami "accolti" è pari a 4.167 corrispondenti al 41% circa del totale dei ricevuti, mentre i reclami "respinti" sono 4.977 pari al 48% circa.

I reclami "parzialmente accolti" sono 804 pari al 8% del totale.

Il rimanente 3% del totale reclami (305) si riferisce a richieste ancora in gestione alla data del presente documento.

Esito	Totale
Respinto	4.977
Accolto	4.167
Parzialmente Accolto	804
In Gestione	305
<b>Totale</b>	<b>10.253</b>

Tabella 3

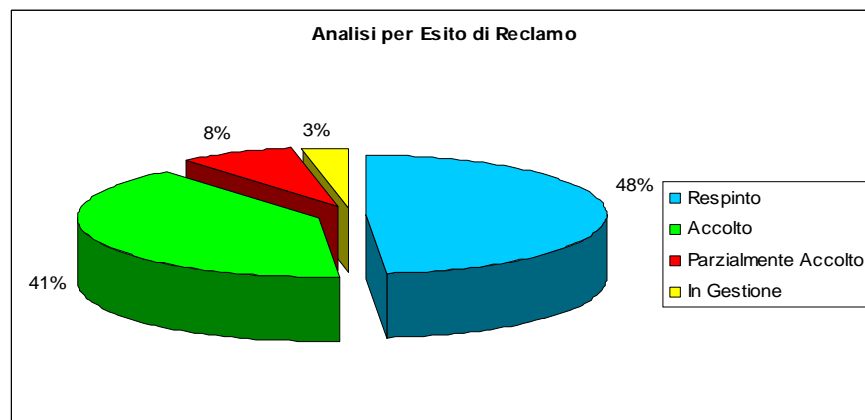


Figura 3