

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il tema dei reclami riveste una crescente rilevanza anche alla luce della particolare attenzione recentemente posta dall'Autorità di Vigilanza con l'emanazione:

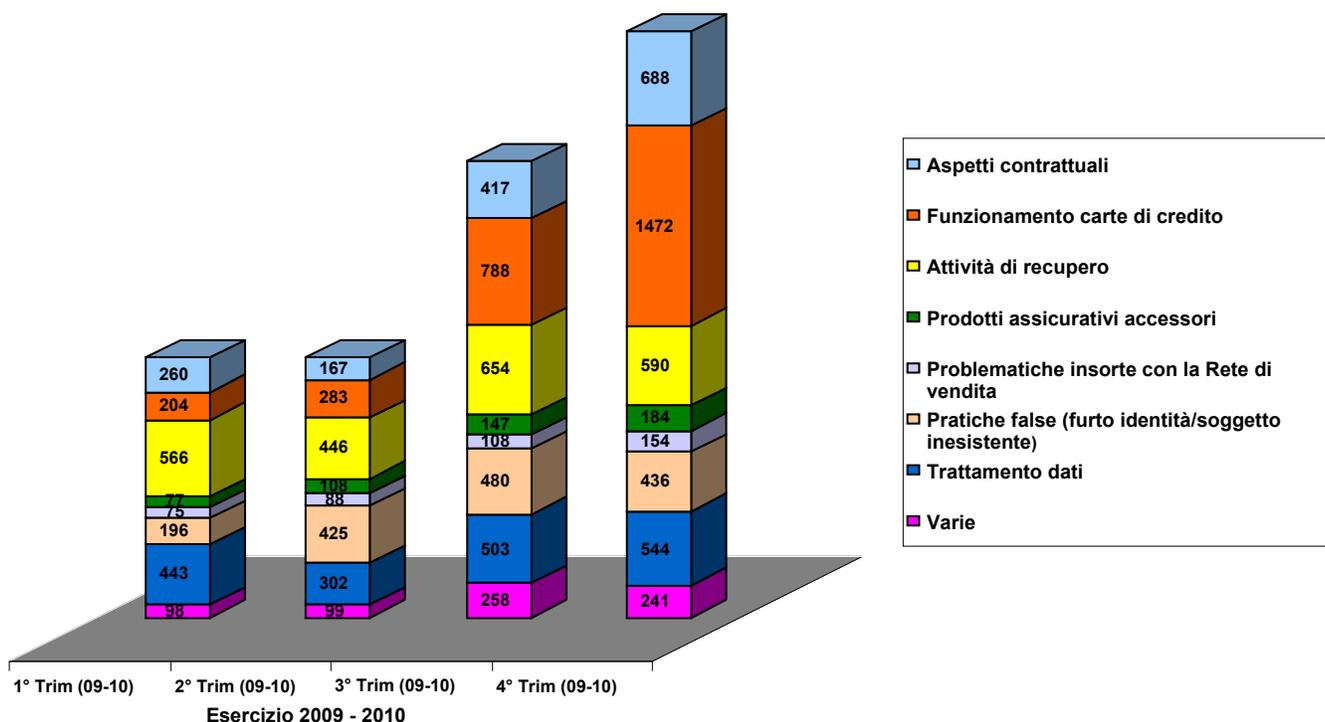
- in data 18 giugno 2009 delle disposizioni applicative sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, istituendo l'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF);
- in data 29 luglio 2009 delle nuove Istruzioni di Vigilanza in materia di Trasparenza, con particolare attenzione alla sezione XI "Requisiti organizzativi".

In questo quadro normativo e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", viene pubblicato annualmente sul sito internet dell'intermediario, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

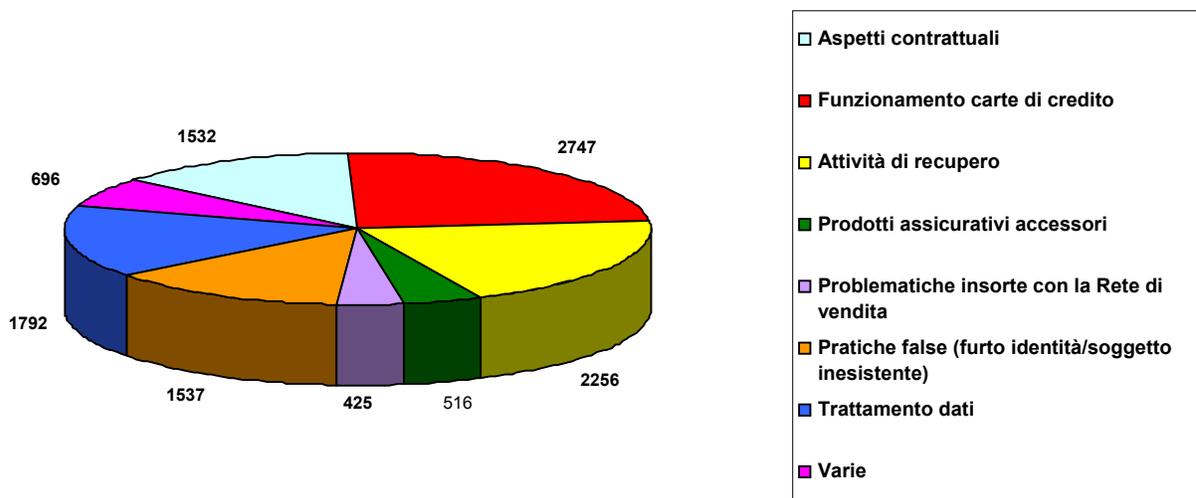
Di seguito viene riportato un riepilogo sintetico e i rispettivi grafici di dettaglio, dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2009 - 30 giugno 2010, aggregati per categorie omogenee:

Oggetto del reclamo	1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim	Tot. Es.	%
Aspetti contrattuali	260	167	417	688	1.532	13,32%
Funzionamento carte di credito	204	283	788	1.472	2.747	23,88%
Attività di recupero del credito	566	446	654	590	2.256	19,62%
Prodotti assicurativi accessori	77	108	147	184	516	4,49%
Problematiche insorte con la rete di vendita	75	88	108	154	425	3,70%
Pratiche false (furto identità/soggetto inesistente)	196	425	480	436	1.537	13,36%
Trattamento dei dati personali	443	302	503	544	1.792	15,85%
Varie	98	99	258	241	696	6,05%
<b>Totale</b>	<b>1.919</b>	<b>1.918</b>	<b>3.355</b>	<b>4.309</b>	<b>11.501</b>	<b>100%</b>

### Andamento reclami esercizio 2009-2010



### Dettaglio reclami esercizio 2009 - 2010



Il trend crescente dei volumi delle contestazioni ricevute nell'esercizio 2009/2010 risulta correlato ai seguenti fattori:

- adeguamento in senso cautelativo, a partire dal terzo trimestre, dei criteri di individuazione dei reclami, gestendo come tali anche richieste precedentemente rientranti nell'operatività ordinaria di servizio alla clientela al fine di garantire un iter di gestione caratterizzato da tempistiche predefinite e dall'obbligo di riscontro scritto;
- entrata in vigore della normativa "Payment Services Directive – PSD" con conseguente aumento di richieste di chiarimento a seguito dell'invio alla clientela in data 30 aprile 2010, per il prodotto carta di credito, delle comunicazioni periodiche di trasparenza e delle comunicazioni relative alla normativa PSD.

Si segnala, infine, che le rilevazioni relative al primo trimestre dell'esercizio 2010/2011 evidenziano un importante decremento dei reclami ricevuti, il cui totale è pari a 3.356 unità, dato sensibilmente inferiore alle evidenze del precedente trimestre.