

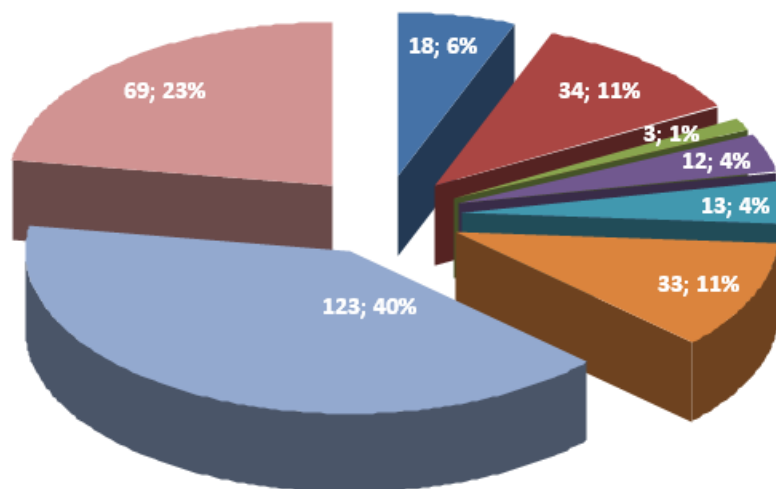
## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI E CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

### Rendiconto della gestione dei reclami anno 2011: Reclami pervenuti n. 305

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/09 riguardanti la *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari* prevedono la redazione annuale e la pubblicazione del rendiconto sull'attività di gestione dei reclami. Il tema dei reclami assume rilevante importanza per la *compliance* alla normativa citata per individuare con maggior precisione le aree critiche della qualità del servizio reso e preservare una relazione soddisfacente con la Clientela, oltre a contenere gli eventuali rischi reputazionali.

Per tutte queste ragioni è in corso – fra le altre attività – un'iniziativa di forte sensibilizzazione del personale della Rete di vendita per intensificare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

Il grafico seguente mostra una sintesi dei reclami pervenuti nel 2011 con evidenza del motivo che li ha generati.



■ Vizi e difetti veicolo e/o allestimenti: 18 (6%)	■ Condizioni contrattuali: 34 (11%)
■ Gestione trattativa commerciale: 3 (1%)	■ Trasparenza: 12 (4%)
■ Gestione furti ed indennizzi assicurativi: 13 (4%)	■ Segnalazioni Centrali Rischi e Cod.Deontologico: 33 (11%)
■ Gestione processi: 123 (40%)	■ Altro: 69 (23%)

La tabella seguente mostra una classificazione dei reclami rispetto all'esito degli stessi:

Esito	Numero	% sul totale
Reclamo totalmente risolto a favore del cliente	9	3
Reclamo parzialmente risolto a favore del cliente	11	4
Reclamo non accolto	285	93

Dettaglio dei reclami/esposti pervenuti per il tramite di Organi di Vigilanza o Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie:

Organismo	Numero	Esito
Associazioni Consumatori	3	Accolte le ns motivazioni
Arbitro Bancario Finanziario	2	Accolte le ns motivazioni
	3	In esame presso ABF

