

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2010

Nel corso del 2010 ING DIRECT N.V – Succursale Italiana ha ricevuto 320 reclami.

ING DIRECT N.V. – Succursale Italiana., da sempre, pone il cliente al centro della propria attenzione. Per questo motivo investe molte energie nella formazione del personale e nell'implementazione di sistemi che consentono l'erogazione di un efficace supporto ai clienti che manifestano problematiche e difficoltà.

ING DIRECT N.V. – Succursale Italiana., ritiene, inoltre, che i reclami rappresentino un importante strumento per la raccolta della "voce del cliente" e una fondamentale guida per consentire il miglioramento dei servizi erogati nella direzione delle esigenze manifestate dalla clientela e di una qualità sempre maggiore.

Tutti i reclami ricevuti nel corso del 2010 hanno ricevuto risposta.

La tabella riportata, offre la ripartizione per prodotto dei reclami pervenuti nel 2010:

RECLAMO PER PRODOTTO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti corrente e conti di deposito	259	80,94%
Mutui	61	19,06%
Totale	320	100%

Termine massimo entro il quale le banche devono fornire risposta a un reclamo	30 giorni
Tempistica media di risoluzione dei reclami da parte di ING DIRECT N.V. – Succursale Italiana	4,43 giorni
Percentuale di reclami risolti entro 3 giorni da parte di ING DIRECT N.V. – Succursale Italiana	62%

Come inoltrare un reclamo?

Per segnalare disservizi o omissioni è possibile inoltrare un reclamo all'Ufficio Reclami di ING DIRECT N.V – Succursale Italiana. anche per lettera raccomandata A/R all'indirizzo: ING Direct N.V Succursale Italiana, via Arbe, 49, 20125 Milano; o all'indirizzo e-mail: servizioclienti@ingdirect.it.

ING DIRECT N.V dovrà rispondere entro 30 giorni.