

Rendiconto sui reclami 2016

Nel 2016 BNL Finance ha registrato e gestito n. 671 reclami corrispondenti all' 1,3% del totale delle pratiche 2016.

Si è rilevato un aumento rispetto al 2015 (n. 333 reclami registrati e gestiti pari allo 0,79% del totale delle pratiche 2015) che, tuttavia, rimane su consistenze assolutamente minime soprattutto in rapporto alla produzione.

L'incremento ha riguardato i reclami relativi all'esecuzione delle operazioni (88% 2016 vs. 84% 2015), mentre con riferimento alle altre macro causali i dati si sono mantenuti pressoché stabili.

Nel dettaglio, dei 671 reclami n. 387 sono stati "non accolti", mentre n. 266 sono stati "accolti".

Il tempo medio di risposta ai reclami è inferiore al termine di 30 giorni previsto da Banca d'Italia.

Principali motivazioni di reclamo						
Macro causali (*)	2014		2015		2016	
Condizioni	6	4%	11	3%	15	2%
Esecuzione operazioni	103	61%	281	84%	589	88 %
Aspetti Organizzativi	34	20%	18	5%	25	4%
Personale	0	0%	0	0%	0	0%
Comunicazioni	8	5%	3	1%	5	1%
Frodi	4	2%	3	1%	1	0%
Merito di credito	3	2%	1	0%	2	0%
Altro	12	7%	16	5%	31	5%

*Codici secondo schema ABI