

## Rendiconto sui reclami 2017

Nel 2017 BNL Finance ha registrato e gestito n. 1000 reclami corrispondenti al 2% del totale delle pratiche 2017.

Si è rilevato un aumento rispetto al 2016 (n. 671 reclami registrati e gestiti pari all' 1,3% del totale delle pratiche 2016) che, tuttavia, rimane su consistenze assolutamente minime soprattutto in rapporto alla produzione.

Come già registrato negli ultimi anni, la tipologia più consistente delle ragioni di reclamo resta quella relativa alla esecuzione operazioni (84% 2015, 88% 2016, 83,1% 2017), mentre con riferimento alle altre macro causali i dati si sono mantenuti pressoché stabili.

Nel dettaglio, dei 1000 reclami n. 638 sono stati "non accolti", mentre n. 362 sono stati "accolti".

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

<b>Principali motivazioni di reclamo</b>						
<b>Macro causali (*)</b>	<b>2015</b>		<b>2016</b>		<b>2017</b>	
Condizioni	11	3%	15	2%	17	1,7%
Esecuzione operazioni	281	84%	589	88%	831	83,1%
Aspetti Organizzativi	18	5%	25	4%	62	6,2%
Personale	0	0%	0	0%	0	0 %
Comunicazioni	3	1%	5	1%	4	0,4%
Frodi	3	1%	1	0%	0	0%
Merito di credito	1	0%	2	0%	10	1%
Altro	16	5%	31	5%	76	7,6%

\*Codici secondo schema ABI