

Rendiconto sui reclami 2014

Nel 2014 BNL Finance ha registrato e gestito n. 170 reclami corrispondenti allo 0,0012 del totale delle pratiche 2014.

Rispetto al 2013 si è registrato un leggero aumento (n. 106 - 0,0010% sul totale delle pratiche 2013).

Si è registrato un aumento nel numero dei reclami sull'esecuzione delle operazioni (61% 2014 vs. 51% 2013) e sugli aspetti organizzativi (20% 2014 vs. 18% 2013) mentre sono diminuiti i reclami sulle condizioni (4% 2014 vs. 11% 2013). Gli altri dati si sono mantenuti pressoché stabili.

Nel dettaglio, dei 170 reclami n. 139 sono stati "non accolti" e n. 31 sono stati "accolti".

Rispetto ai tempi richiesti da normativa Banca d'Italia (30 gg) il tempo medio di risposta ai reclami ricevuti è stato di 15 giorni di calendario.

Principali motivazioni di reclamo				
Macro causali (*)	2013		2014	
Condizioni	12	11%	6	4%
Esecuzione operazioni	54	51%	103	61%
Aspetti Organizzativi	19	18%	34	20%
Personale	4	4%	0	0%
Comunicazioni	10	9%	8	5%
Frodi	5	5%	4	2%
Merito di credito	2	2%	3	2%
Altro	0	0%	12	7%

*Codici secondo schema ABI