

Rendiconto sui reclami 2015

Nel 2015 BNL Finance ha registrato e gestito n. 333 reclami corrispondenti allo 0,0079% del totale delle pratiche 2015.

Rispetto al 2014 si è registrato un aumento (n. 170 - 0,0015% sul totale delle pratiche 2014).

Si è registrato un aumento nel numero dei reclami sull'esecuzione delle operazioni (84% 2015 vs. 61% 2014), mentre sono diminuiti i reclami sugli aspetti organizzativi (5% 2015 vs. 20% 2014). Gli altri dati si sono mantenuti pressoché stabili, come i reclami sulle condizioni (3% 2015 vs. 4% 2014)

Nel dettaglio, dei 333 reclami n. 174 sono stati "non accolti", mentre n. 159 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 12 giorni di calendario.

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

*Codici secondo schema ABI