

Rendiconto sui reclami 2020

Nel 2020 BNL Finance ha registrato e gestito n. 1353 reclami corrispondenti al 2,4% del totale delle pratiche 2020.

Si è rilevato un aumento rispetto al 2019 (n. 1170 reclami registrati e gestiti pari all' 1,7% del totale delle pratiche 2019) 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 (89% 2018,88,3% 2019, 94% 2020), mentre con riferimento alle altre macro causali i dati si sono mantenuti pressoché stabili.

Nel dettaglio, dei 1353 reclami n. 521 sono stati "non accolti", mentre n. 833 sono stati "accolti".

Il tempo medio di risposta ai reclami è inferiore al termine previsto da Banca d'Italia (si ricorda che il 1°ottobre u.s. è entrata in vigore l'ultima modifica -effettuata a marzo 2019- della Sez. XI del Provvedimento della Banca d'Italia "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" che ha variato il termine di riscontro ai reclami da 30 a 60 giorni).

Principali motivazioni di reclamo						
Macro causali (*)	2018		2019		2020	
Condizioni	2	0,17%	3	0,26%	12	1%
Esecuzione operazioni	1026	89,8%	1032	88,3%	1274	94%
Aspetti Organizzativi	56	4,9%	73	6,24%	27	2%
Personale	9	0,8%	6	0,5%	4	0,3%
Comunicazioni	5	0,4%	7	0,6%	1	0,1%
Frodi	0	0%	0	0%	0	0%
Merito di credito	4	0,3%	4	0,3%	4	0,3%
Altro	40	3,6%	45	3,8%	31	2,3%

*Codici secondo schema ABI