

Rendiconto sui reclami 2019

Nel 2019 BNL Finance ha registrato e gestito n. 1170 reclami corrispondenti al 1,7% del totale delle pratiche 2019.

Si è rilevato un aumento rispetto al 2018 (n. 1142 reclami registrati e gestiti pari all' 1,9% del totale delle pratiche 2018) 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 (83,1% 2017, 89% 2018, 88,3% 2019), mentre con riferimento alle altre macro causali i dati si sono mantenuti pressoché stabili.

Nel dettaglio, dei 1170 reclami n. 408 sono stati "non accolti", mentre n. 762 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 (*)	2017		2018		2019	
Condizioni	17	1,7%	2	0,17%	3	0,26%
Esecuzione operazioni	831	83,1%	1026	89,8%	1032	88,3%
Aspetti Organizzativi	62	6,2%	56	4,9%	73	6,24%
Personale	0	0%	9	0,8%	6	0,5%
Comunicazioni	4	0,4%	5	0,4%	7	0,6%
Frodi	0	0%	0	0%	0	0%
Merito di credito	10	1%	4	0,3%	4	0,3%
Altro	76	7,6%	40	3,6%	45	3,8%

*Codici secondo schema ABI