

Rendiconto sui reclami 2023

Nel 2023 la Società ha registrato e gestito n. 542 reclami, corrispondenti allo 0,79% del totale delle pratiche 2023, dei quali n. 38 sono riconducibili al portafoglio generato dal canale distributivo Poste Italiane e gestito a partire dal 1 gennaio 2020, non ricompreso nell'asset della Società oggetto di scissione in favore della Banca Nazionale del Lavoro, di cui all'operazione di scissione societaria del 1 luglio 2021.

Il numero totale segna un lieve aumento rispetto all'anno 2022 (n. 480 reclami registrati e gestiti pari allo 0,75% del totale delle pratiche 2022) ma pur sempre in forte diminuzione con riferimento agli anni precedenti 2015-2021 e conferma, come in passato, le consistenze 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 (93% 2021, 90,3% 2022, 95,21% 2023), mentre con riferimento alle altre macro causali i dati si sono mantenuti pressoché stabili.

Nel dettaglio, dei 542 reclami n. 344 sono stati "non accolti", mentre n.198 sono stati "accolti".

Il tempo medio di risposta ai reclami è inferiore al termine previsto da Banca d'Italia di 60 giorni dalla ricezione della contestazione¹.

Principali motivazioni di reclamo						
Macro causali (*)	2021		2022		2023	
Condizioni	17	1,5%	16	3,3%	4	0,75%
Esecuzione operazioni	951	93%	433	90,3%	516	95,21%
Aspetti Organizzativi	31	3%	21	4,3%	12	2,2%
Personale	0	0%	0	0%	0	0%
Comunicazioni	1	0,1%	1	0,2%	4	0,74%
Frodi	0	0%	0	0%	0	0%
Merito di credito	2	0,2%	6	1,3%	1	0,20%
Altro	23	2,2%	3	0,6%	5	0,9%

*Codici secondo schema ABI

¹ Si ricorda che il 1°ottobre 2020 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.