FINANCIT
BNP PARIBAS

Rendiconto sui reclami 2025

Nel 2025 la Società ha registrato e gestito **n. 350 reclami**, corrispondenti allo **0,66%** del totale delle pratiche 2025, dei quali **n. 122** sono riconducibili al portafoglio generato dal canale distributivo Poste Italiane a partire dal 1° gennaio 2020, non ricompreso negli asset della Società scissi in favore della beneficiaria Banca Nazionale del Lavoro in occasione dell'Operazione di Scissione Societaria del 1° luglio 2021.

Il numero totale segna una diminuzione del 16% rispetto all'anno 2024 (n. 416 reclami registrati e gestiti nel 2024 pari allo 0,67% del totale delle pratiche 2024) che prosegue il calo registrato dal 2022 dopo l'incremento 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 pari al 76,8% nel 2025 (91,36 % nel 2024 e 95,21% nel 2023). Con riferimento alle altre macro-causali, si segnala l'aumento delle contestazioni in ambito "aspetti organizzativi", aspetti operativi tipici del prodotto relativi al rimborso delle rate versate in eccesso dagli Enti a seguito dell'estinzione anticipata dei finanziamenti pari al 13,8% nel 2025 (6% nel 2024 e 2,2 % nel 2023).

Nel dettaglio, dei 350 reclami n. 273 sono stati "non accolti", mentre n. 77 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 contestazione.

Principali motivazioni di reclamo						
Macro causali (*)	2023		2024		**2025**	
Condizioni	4	0,75%	2	0,48%	**7**	**2%**
Esecuzione operazioni	516	95,21%	380	91,36%	**269**	**76,8%**
Aspetti Organizzativi	12	2,2%	25	6%	**48**	**13,8%**
Personale	0	0%	0	0%	**0**	**0%**
Comunicazioni	4	0,74%	5	1,2%	**1**	**0,2%**
Frodi	0	0%	0	0%	**7**	**2%**
Merito di credito	1	0,20%	2	0,48%	**5**	**1,4%**
Altro	5	0,9%	2	0,48%	**13**	**3,8%**

*Codici secondo schema ABI

Classification : Internal