

Rendiconto sui reclami 2021

Nel 2021 La Società ha registrato e gestito n. 1025 reclami corrispondenti al 1,9% del totale delle pratiche 2021.

Il numero totale segna un calo rispetto all'anno 2020 (n. 1353 reclami registrati e gestiti pari al 2,4% del totale delle pratiche 2020) 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 (88,3% 2019, 94% 2020, 93% 2021), mentre con riferimento alle altre macro causali i dati si sono mantenuti pressoché stabili.

Nel dettaglio, dei 1025 reclami n. 514 sono stati "non accolti", mentre n.511 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 (*)	2019		2020		2021	
Condizioni	3	0,26%	12	1%	17	1,5%
Esecuzione operazioni	1032	88,3%	1274	94%	951	93%
Aspetti Organizzativi	73	6,24%	27	2%	31	3%
Personale	6	0,5%	4	0,3%	0	0%
Comunicazioni	7	0,6%	1	0,1%	1	0,1%
Frodi	0	0%	0	0%	0	0%
Merito di credito	4	0,3%	4	0,3%	2	0,2%
Altro	45	3,8%	31	2,3%	23	2,2%

*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.