

## Rendiconto sui reclami 2022

Nel 2022 La Società ha registrato e gestito n. 480 reclami corrispondenti allo 0,75% del totale delle pratiche 2022.

Il numero totale segna un calo decisivo rispetto all'anno 2021 (n. 1025 reclami registrati e gestiti pari al 1,9% del totale delle pratiche 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 (94% 2020, 93% 2021, 90,3% 2022), mentre con riferimento alle altre macro causali i dati si sono mantenuti pressoché stabili.

Nel dettaglio, dei 480 reclami n. 259 sono stati "non accolti", mentre n.221 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<sup>1</sup>.

Principali motivazioni di reclamo						
Macro causali (*)	2020		2021		2022	
Condizioni	12	1%	17	1,5%	<b>16</b>	<b>3,3%</b>
Esecuzione operazioni	1274	94%	951	93%	<b>433</b>	<b>90,3%</b>
Aspetti Organizzativi	27	2%	31	3%	<b>21</b>	<b>4,3%</b>
Personale	4	0,3%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
Comunicazioni	1	0,1%	1	0,1%	<b>1</b>	<b>0,2%</b>
Frodi	0	0%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
Merito di credito	4	0,3%	2	0,2%	<b>6</b>	<b>1,3%</b>
Altro	31	2,3%	23	2,2%	<b>3</b>	<b>0,6%</b>

\*Codici secondo schema ABI

<sup>1</sup> 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.