

Rendiconto sui reclami 2024

Nel 2024 la Società ha registrato e gestito **n. 416 reclami**, corrispondenti allo **0,67%** del totale delle pratiche 2024, dei quali **n. 58** 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 lieve diminuzione rispetto all'anno 2024 (n. 542 reclami registrati e gestiti pari allo 0,79% del totale delle pratiche 2023) in continuità con il calo registrato dal 2022 rispetto al costante incremento registrato a livello di sistema nel periodo 2015-2021 e conferma, in linea con il passato e in misura ancora più evidente, consistenze minime in rapporto alla produzione complessiva.

Come già registrato negli ultimi anni, la tipologia più consistente delle ragioni di reclamo resta quella relativa alla "esecuzione operazioni" (90,3% 2022, 95,21% 2023, 93% 2024) mentre, con riferimento alle altre macro causali, i dati si sono mantenuti pressoché stabili nella relativa residualità.

Nel dettaglio, dei 416 reclami n. 282 sono stati "non accolti", mentre n.134 sono stati "accolti".

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

Principali motivazioni di reclamo						
Macro causali (*)	2022		2023		2024	
Condizioni	16	3,3%	4	0,75%	2	0,48%
Esecuzione operazioni	433	90,3%	516	95,21%	380	91,36%
Aspetti Organizzativi	21	4,3%	12	2,2%	25	6%
Personale	0	0%	0	0%	0	0%
Comunicazioni	1	0,2%	4	0,74%	5	1,2%
Frodi	0	0%	0	0%	0	0%
Merito di credito	6	1,3%	1	0,20%	2	0,48%
Altro	3	0,6%	5	0,9%	2	0,48%

*Codici secondo schema ABI