

L'andamento dei reclami nell'anno 2022

Nel corso del 2022 Banca Sella ha complessivamente ricevuto dalla Clientela n. 1743 reclami, scritti e non, a cui si aggiungono 275 reiteri e così per un complessivo di 2018 reclami.

Analizzando il dato complessivo, il 2022 ha registrato un incremento del 16% rispetto al 2021, da ricondursi principalmente all'operatività dell'acquisizione dei crediti d'imposta (bonus fiscali). La maggior parte di questi reclami sono stati causati dalle tempistiche di lavorazione delle pratiche oppure dall'impossibilità della Banca di acquisire nuovi crediti per raggiungimento del plafond massimo.

Forniamo di seguito una suddivisione dei reclami pervenuti per macro-area di attività

Suddivisione reclami 2022 per macroarea	N° Reclami	% sul totale reclami
Servizi di incasso e pagamento	682	39%
Conti correnti	336	19%
Finanziamenti e mutui	414	24%
Servizi di investimento ed accessori	144	8%
Servizi assicurativi	37	2%
Altro	130	7%
Totale	1743	100%

I principali motivi sono riferibili ai seguenti ambiti:

- esecuzione delle operazioni;
- comunicazioni ed informazioni al Cliente;
- aspetti organizzativi.

Per quanto riguarda l'esito dei reclami, riportiamo di seguito uno schema riassuntivo:

ESITO RELAMI 2022	N. RECLAMI	% SUL TOTALE RELAMI
Accolto	733	42%
Fondato	335	19%
Non fondato	355	20%
Parzialmente fondato	43	2%
Accolto parzialmente	159	9%
Non fondato	54	3%
Parzialmente fondato	105	6%
Non accolto	851	49%
Non fondato	851	49%
Totale	1743	100%

Nel 2022 i tempi medi di risposta relativi ai reclami (e i reiteri) sono risultati inferiori ai tempi massimi previsti dalle normative di riferimento, attestandosi su 17 giorni per i reclami su Servizi bancari e finanziari (rispetto ai 60 di calendario), di 19 giorni per quelli su Servizi di Investimento (rispetto ai 60) che per quelli in materia assicurativa (rispetto ai 45). Per i reclami relativi ai Servizi di pagamento, Banca Sella ha risposto mediamente in 8 giorni lavorativi (rispetto ai 15 previsti dalla normativa).

Nel 2022, si è ulteriormente rafforzato il processo di gestione dei reclami cd "reclami 48 ore", ossia di quelli che, per i loro contenuti e per le possibilità di più rapido riscontro, risultano risolvibili con tempi di istruttoria brevi. Di tutti i reclami pervenuti, scritti e non, comprendendo anche i reclami reiterati, è stato gestito in 48 ore il 44% del numero complessivo dei reclami (890/2018).

Ricordiamo che le informazioni sulle procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono presenti sul sito internet della banca, nella sezione Reclami.