

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2021

La Banca di Credito Popolare, seguendo l'iter tracciato negli ultimi anni, ha continuato a coltivare la relazione con la propria Clientela, dedicando la massima cura alla gestione dei reclami, nel duplice obiettivo di una rapida risoluzione e di un miglioramento della qualità dei servizi resi e dei prodotti proposti.

Inoltre, consapevole della propria prerogativa di essere vicina alla Clientela in virtù del radicamento sul territorio, si è impegnata per il mantenimento ed il consolidamento delle relazioni, attraverso l'ascolto delle esigenze manifestate all'indirizzo di posta elettronica dedicato, al fine di garantire una immediata attenzione alla segnalazione/lamentela ricevuta, volta alla ricomposizione dei rapporti.

In conformità alle disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009, in tema di *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”* (§ 3, sez. XI) e successive modifiche, si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativo all'anno 2021.

I reclami registrati nell'anno 2021 sono risultati n. **236** – in leggero aumento (pari all'8,25%) rispetto al 2020 (n. 218) – come segue suddivisi:

- N. **222** relativi all'attività bancaria (Registro TUB)
- N. **14** relativi alla prestazione di servizi di investimento (Registro TUF)

Risultano, inoltre, pervenuti, in relazione ai suddetti reclami:

- N. **20** esposti Banca d'Italia
- N. **34** ricorsi ABF
- N. **0** ricorso ACF

Si precisa, quanto alla provenienza, che dei suddetti N. **236** reclami:

- n. 184 sono pervenuti da clienti<sup>1</sup> privati
- n. 11 da clienti intermedi
- n. 41 da altri clienti.

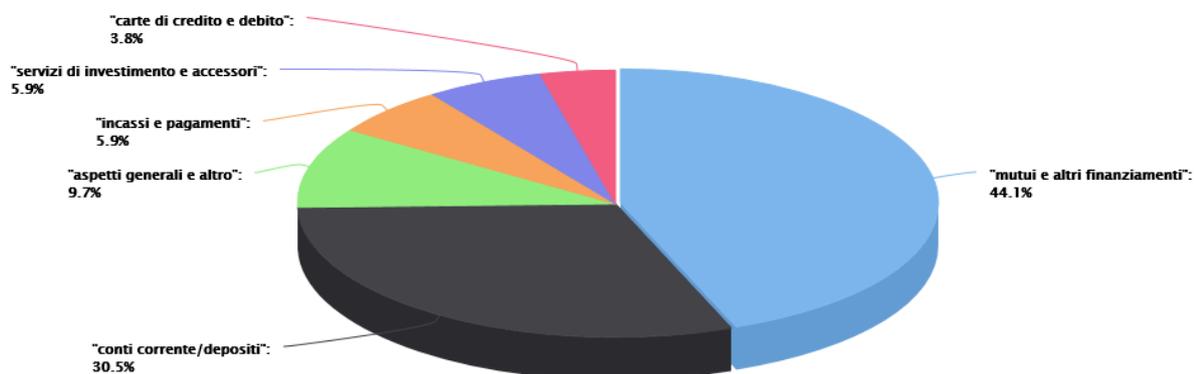
---

<sup>1</sup> Per cliente privato si intende il soggetto che riveste la qualità di consumatore o che agisce in qualità di “privato” cioè per finalità estranee all'attività professionale eventualmente svolta, per Cliente “intermedio” gli artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società (escluse le società di capitali), per Cliente “altro” qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: Asl, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese, ecc.)

Nelle tabelle sintetiche e nei grafici sottoriportati, sono rappresentati, in base alla classificazione ABI, i reclami registrati e distinti per **macro-categoria prodotto/servizio**, per **motivo** e per **soluzione ricevuta**:

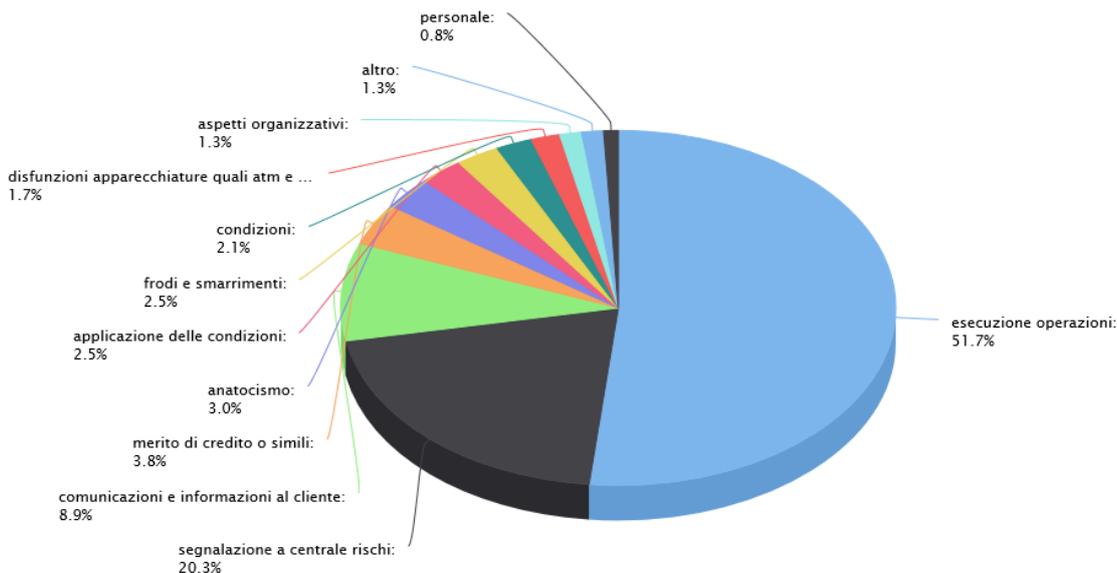
Reclami per macro categoria prodotto/servizio	n. reclami	% su totale reclami
Mutui e altri finanziamenti	104	44,1%
Conti correnti e Depositi	72	30,5%
Sistemi di incasso e pagamento	14	5,9%
Servizi di investimento ed accessori	14	5,9%
Carte di credito e debito	9	3,8%
Aspetti generali ed altro	23	9,7%
<b>Totale al 31.12.2020</b>	<b>236</b>	<b>100,00%</b>

RECLAMI PER MACRO PRODOTTO DELLA CONTESTAZIONE



Reclami per motivo (Classif. ABI)	n. reclami	% su totale reclami
Altro	3	1,27%
Anatocismo	7	2,97%
Applicazione delle condizioni	6	2,54%
Aspetti organizzativi	3	1,27%
Comunicazioni e informazioni al cliente	21	8,90%
Condizioni	5	2,12%
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	4	1,69%
Esecuzione delle operazioni	122	51,69%
Frodi e smarrimenti	6	2,54%
Merito di credito o simili	9	3,81%
Personale	2	0,85%
Segnalazione a Centrale Rischi	48	20,34%
<b>Totale al 31.12.2020</b>	<b>236</b>	<b>100,00%</b>

Reclami per Motivo (ABI)



<b>Reclami per soluzione</b>	<b>n. reclami</b>
Accolti	70
Parzialmente accolti	23
Rigettati	143
<b>Totale</b>	<b>236</b>

### SOLUZIONE RECLAMI

