

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2022**

La Banca di Credito Popolare continua a rivolgere la massima attenzione all'ascolto delle esigenze della Clientela, prezioso strumento attraverso il quale mantenere e consolidare le relazioni, improntandole alla reciproca fiducia e soddisfazione.

Lo scambio dialettico con il Cliente, favorito anche dal radicamento della nostra Banca sul territorio, crea occasioni di riflessione e di approfondimento, volte alla individuazione delle nuove richieste e dei supporti idonei da offrire alla Clientela, sempre più adeguati alle diverse ed evolute esigenze di mercato.

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 2022.

I reclami registrati nell'anno 2022 sono risultati n. **281**, come segue suddivisi:

- N. **270** relativi all'attività bancaria (Registro TUB)
- N. **10** relativi alla prestazione di servizi di investimento (Registro TUF)
- N. **1** relativo all'attività di intermediazione assicurativa (Registro Ivass)

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

- N. **17** esposti Banca d'Italia
- N. **25** ricorsi ABF
- N. **1** ricorso ACF

Si precisa, quanto alla provenienza, che dei suddetti N. **281** reclami:

- n. 236 sono pervenuti da clienti<sup>1</sup> privati
- n. 7 da clienti intermedi
- n. 38 da altri clienti.

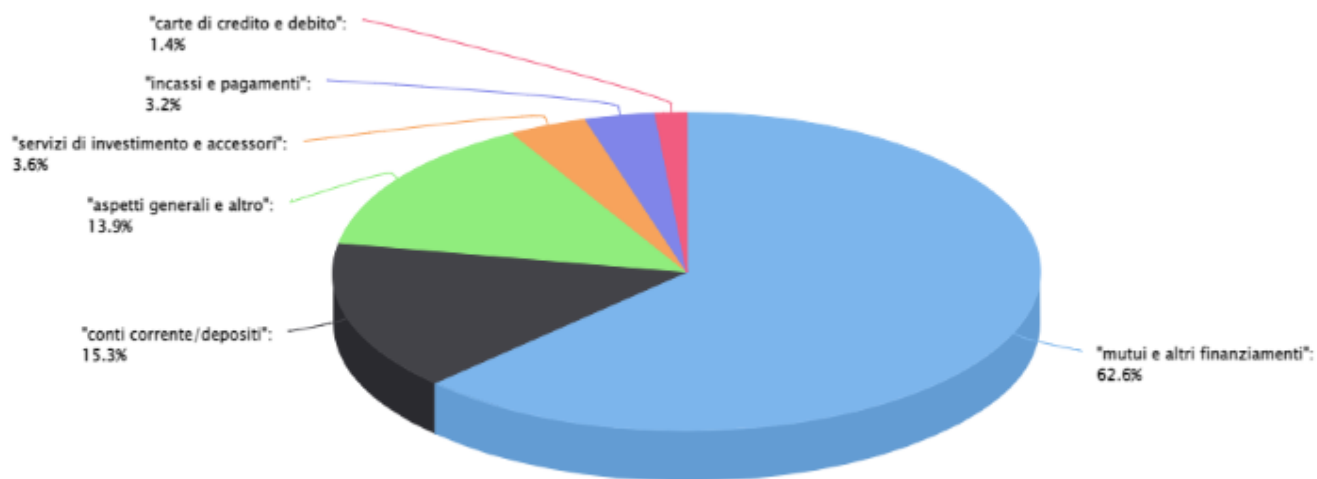
---

<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**:

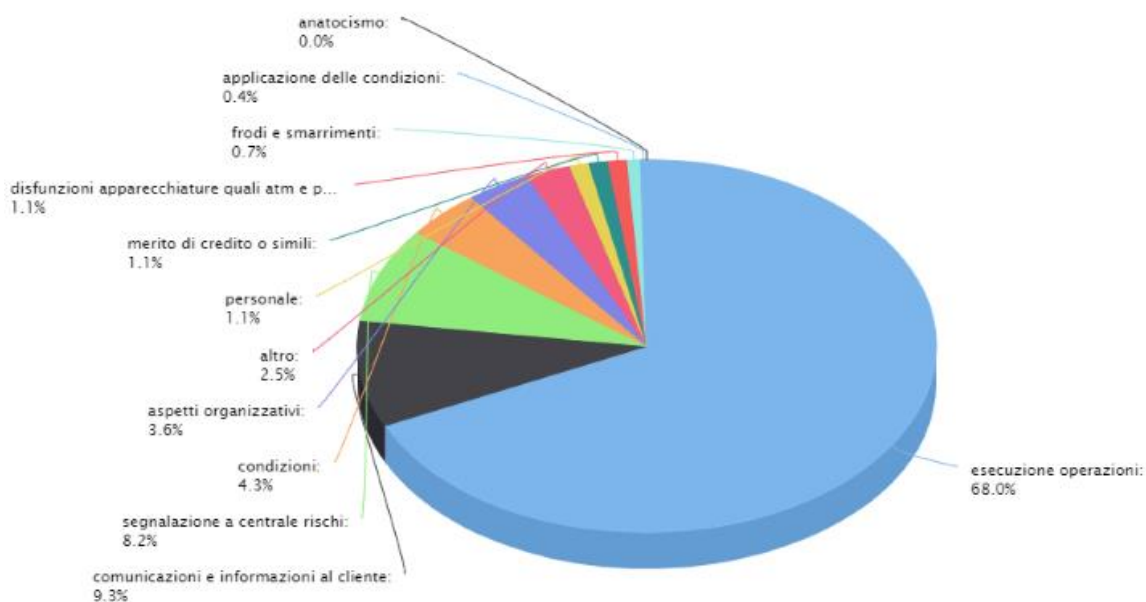
| Reclami per macro categoria prodotto/servizio | n. reclami | % su totale reclami |
|-----------------------------------------------|------------|---------------------|
| Mutui e altri finanziamenti                   | 176        | 62,6%               |
| Conti correnti e Depositi                     | 43         | 15,3%               |
| Sistemi di incasso e pagamento                | 9          | 3,2%                |
| Servizi di investimento ed accessori          | 10         | 3,6%                |
| Carte di credito e debito                     | 4          | 1,4%                |
| Aspetti generali ed altro                     | 39         | 13,9%               |
| <b>Totale al 31.12.2022</b>                   | <b>281</b> | <b>100,00%</b>      |

RECLAMI PER MACRO PRODOTTO DELLA CONTESTAZIONE



| Reclami per motivo (Classif. ABI)           | n. reclami | % su totale reclami |
|---------------------------------------------|------------|---------------------|
| Altro                                       | 1          | 0,4%                |
| Anatocismo                                  | 0          | 0%                  |
| Applicazione delle condizioni               | 1          | 0,4%                |
| Aspetti organizzativi                       | 10         | 3,6%                |
| Comunicazioni e informazioni al cliente     | 26         | 9,3%                |
| Condizioni                                  | 12         | 4,3%                |
| Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS | 3          | 1,1%                |
| Esecuzione delle operazioni                 | 191        | 68%                 |
| Frodi e smarrimenti                         | 2          | 0,7%                |
| Merito di credito o simili                  | 3          | 1,1%                |
| Personale                                   | 3          | 1,1%                |
| Segnalazione a Centrale Rischi              | 23         | 8,2%                |
| <b>Totale al 31.12.2022</b>                 | <b>281</b> | <b>100,00%</b>      |

Reclami per Motivo (ABI)



| Reclami per soluzione | n.<br>reclami |
|-----------------------|---------------|
| Accolti               | 77            |
| Parzialmente accolti  | 26            |
| Rigettati             | 178           |
| <b>Totale</b>         | <b>281</b>    |

---

#### SOLUZIONE RECLAMI

