

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2023

La BCP, in considerazione del radicamento sul territorio e della vicinanza alla propria clientela, continua a mirare ad un rapporto corretto e trasparente con i Clienti, con lo scopo di costruire e mantenere relazioni di lungo periodo improntate a reciproca fiducia e soddisfazione. In tale ottica, la gestione di un reclamo si conferma come un importante momento di ascolto per rispondere al meglio alle esigenze della Clientela, al fine di risolvere tempestivamente ed in modo efficace le esigenze rappresentate.

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 2023.

I reclami registrati nell'anno 2023 sono risultati n. **380**, come segue suddivisi:

- N. **367** relativi all'attività bancaria (Registro TUB)
- N. **7** relativi alla prestazione di servizi di investimento (Registro TUF)
- N. **6** relativi all'attività di intermediazione assicurativa (Registro Ivass)

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

- N. **11** esposti Banca d'Italia
- N. **19** ricorsi ABF

Si precisa, quanto alla provenienza, che dei suddetti N. **380** reclami:

- n. 339 sono pervenuti da clienti<sup>1</sup> privati
- n. 10 da clienti intermedi
- n. 31 da altri clienti.

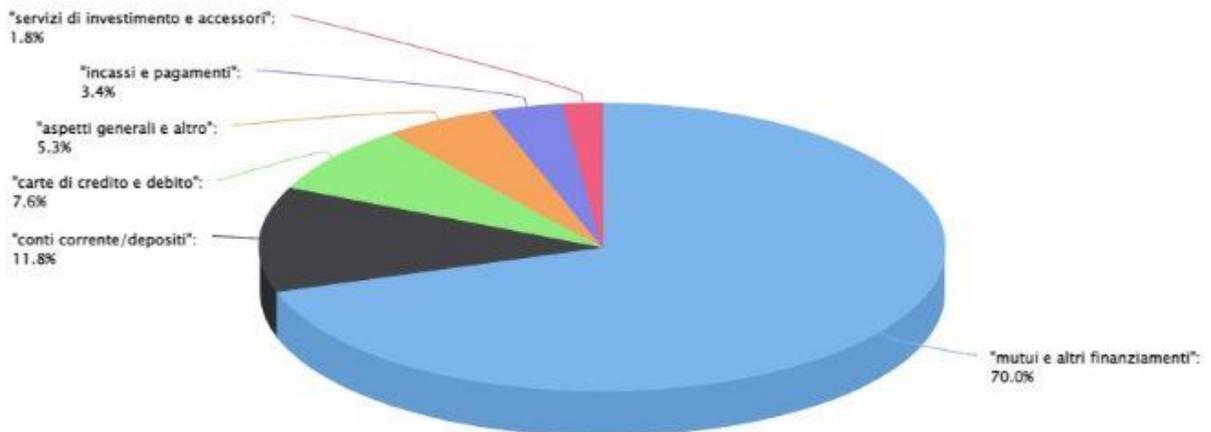
---

<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**:

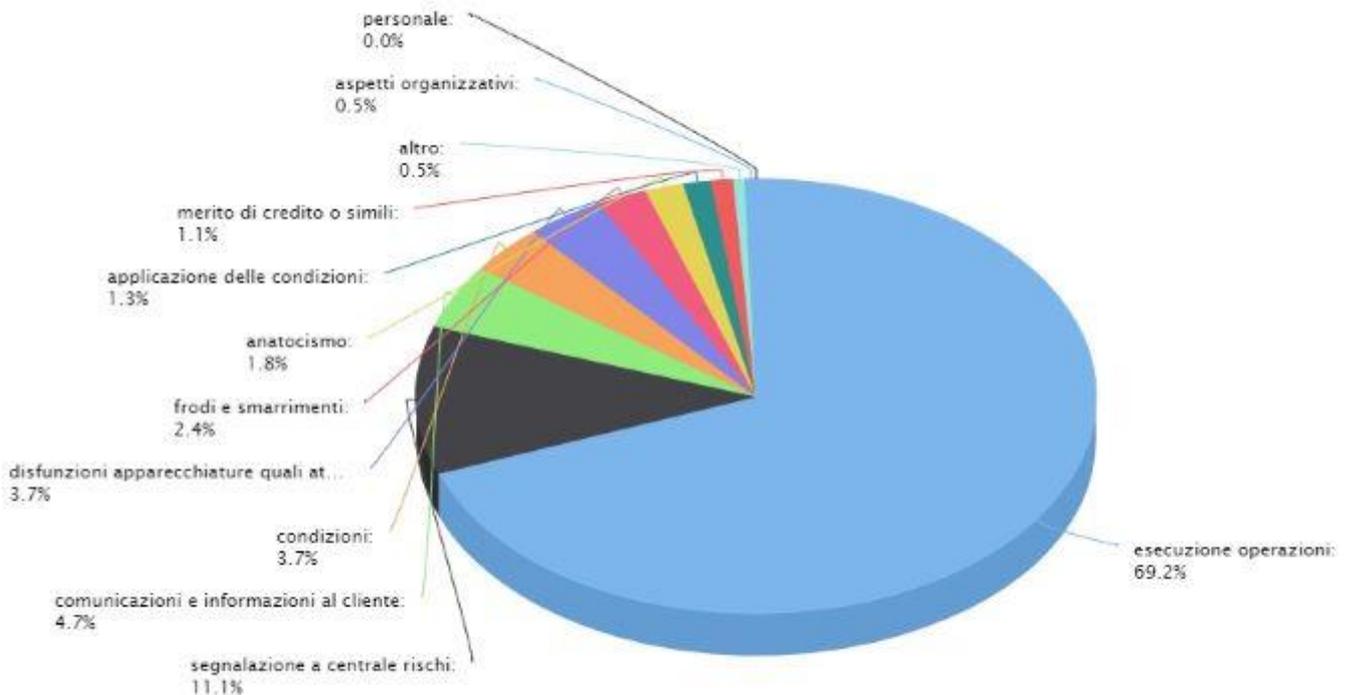
Reclami per macro categoria prodotto/servizio	n. reclami	% su totale reclami
Mutui e altri finanziamenti	266	70,0%
Conti correnti e Depositi	45	11,8%
Sistemi di incasso e pagamento	13	3,4%
Servizi di investimento ed accessori	7	1,8%
Carte di credito e debito	29	7,6%
Aspetti generali ed altro	20	5,3%
<b>Totale al 31.12.2023</b>	<b>380</b>	<b>100,00%</b>

RECLAMI PER MACRO PRODOTTO DELLA CONTESTAZIONE



Reclami per motivo (Classif. ABI)	n. reclami	% su totale reclami
Altro	2	0,5%
Anatocismo	7	1,8%
Applicazione delle condizioni	5	1,3%
Aspetti organizzativi	2	0,5%
Comunicazioni e informazioni al cliente	18	4,7%
Condizioni	14	3,7%
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	14	3,7%
Esecuzione delle operazioni	263	69,2%
Frodi e smarrimenti	9	2,4%
Merito di credito o simili	4	1,1%
Personale	0	0%
Segnalazione a Centrale Rischi	42	11,1%
<b>Totale al 31.12.2023</b>	<b>380</b>	<b>100,00%</b>

Reclami per Motivo (ABI)



Reclami per soluzione	n. reclami
Accolti	172
Parzialmente accolti	13
Rigettati	194
<b>Totale</b>	<b>380</b>

### SOLUZIONE RECLAMI

