

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2024

La BCP prosegue nel proprio obiettivo di mantenere e sviluppare un rapporto corretto e trasparente con i Clienti, mirando a costruire relazioni improntate sulla reciproca fiducia e soddisfazione. Ed in quest'ottica, i reclami della Clientela si confermano come un'occasione preziosa di scambio, volta alla individuazione delle nuove richieste e dei supporti idonei da offrire alla Clientela.

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 2024.

I reclami registrati nell'anno 2024 sono risultati n. **300**, come segue suddivisi:

- N. **290** relativi all'attività bancaria (Registro TUB)
- N. **8** relativi alla prestazione di servizi di investimento (Registro TUF)
- N. **2** relativi all'attività di intermediazione assicurativa (Registro Ivass)

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

- N. **16** esposti Banca d'Italia
- N. **14** ricorsi ABF

Si precisa, quanto alla provenienza, che dei suddetti N. **300** reclami:

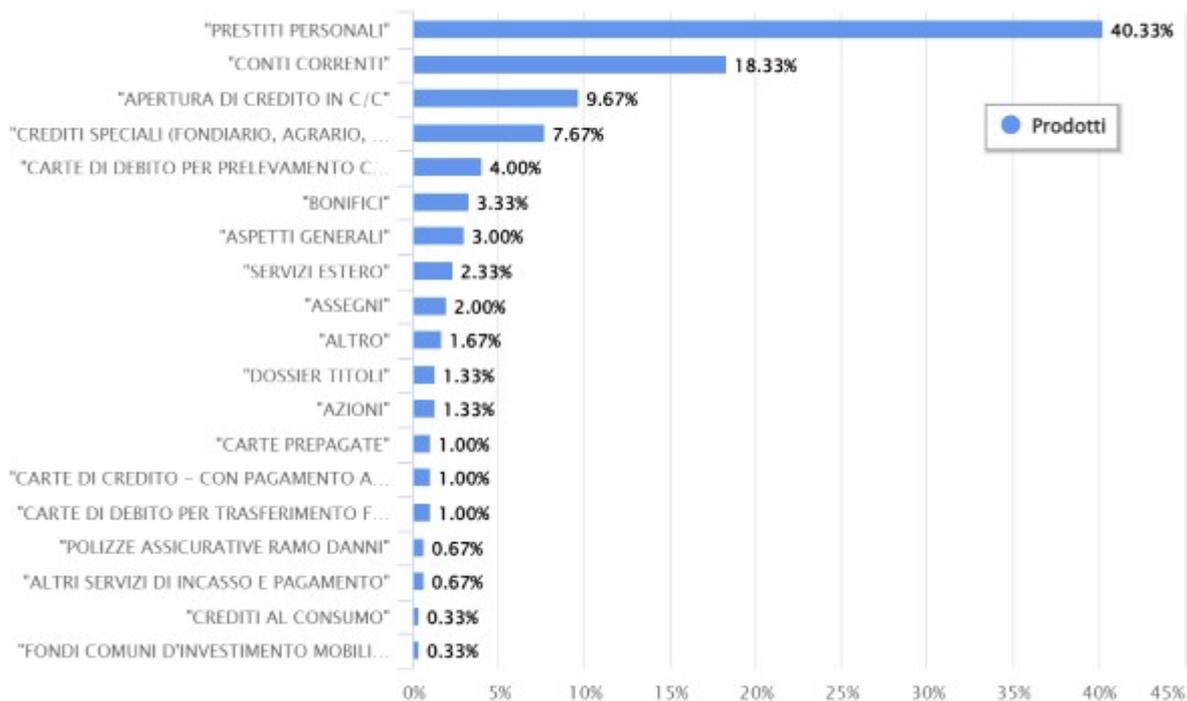
- n. 230 sono pervenuti da clienti¹ privati
- n. 19 da clienti intermedi
- n. 51 da altri clienti.

¹ 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** e per **prodotto**, per **motivo**, per **modalità di inoltro** e per **soluzione ricevuta**:

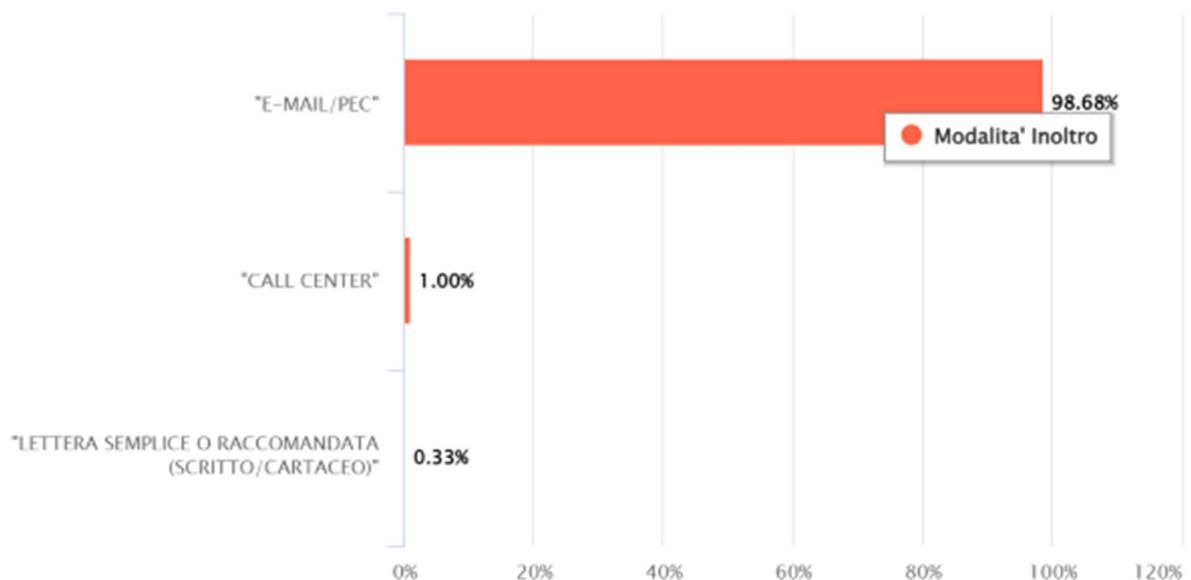
Reclami per macro-categoria prodotto/servizio	n. reclami	% su totale reclami
Mutui e altri finanziamenti	174	58.0%
Conti correnti e Depositi	55	18.3%
Sistemi di incasso e pagamento	12	4.0%
Servizi di investimento ed accessori	8	2.7%
Carte di credito e debito	21	7.0%
Aspetti generali ed altro	30	10.0%
Totale al 31.12.2024	300	100,00%

RECLAMI PER PRODOTTO



Reclami per motivo (Classif. ABI)	n. reclami	% su totale reclami
Altro	3	1.0%
Anatocismo	5	1.7%
Applicazione delle condizioni	2	0.7%
Aspetti organizzativi	3	1.0%
Comunicazioni e informazioni al cliente	18	6.0%
Condizioni	8	2.7%
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	9	3.0%
Esecuzione delle operazioni	187	62.3%
Frodi e smarrimenti	17	5.7%
Merito di credito o simili	2	0.7%
Personale	4	1.3%
Segnalazione a Centrale Rischi	42	14.0%
Totale al 31.12.2024	300	100,00%

RECLAMI MODALITA' DI INOLTRO



Reclami per soluzione	n. reclami
Accolti	124
Parzialmente accolti	18
Rigettati	158
Totale	300

SOLUZIONE RECLAMI

