

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2024

BPER Banca presta costante e specifica attenzione, in ogni fase dell'attività svolta, alle esigenze dei Clienti per ricercare la loro più ampia soddisfazione.

Da sempre l'attenzione e la tutela per il Cliente rappresentano, infatti, patrimonio fondamentale dell'Istituto, anche in ottica di salvaguardia del proprio profilo reputazionale. Tutto il Personale è quindi tenuto a prestare la propria attività nel pieno rispetto delle normative dell'ordinamento giuridico e della Banca.

In tale ambito, i reclami sono considerati segnali di primaria importanza in quanto essi rendono palese l'insoddisfazione del Cliente e, quindi, danno alla Banca un'opportunità di chiarimento e riconciliazione, oltre a fornire spunti per migliorare i propri servizi.

A tal fine, la Banca si è organizzata, anche attraverso l'adozione di idonee procedure, in modo tale da garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

Gli Uffici competenti alla trattazione dei reclami sono i seguenti:

- Ufficio Reclami Bancari
- Ufficio Reclami Finanziari e Assicurativi

Dopo aver raccolto e verificato la documentazione, acquisite le informazioni necessarie, l'Ufficio Reclami Bancari e l'Ufficio Reclami Finanziari e Assicurativi effettuano le proprie valutazioni sul singolo caso e predispongono una lettera di risposta al Cliente nel rispetto dei termini normativamente previsti:

- 60 giorni per reclami relativi a prodotti e servizi bancari;
- 15 giorni operativi per reclami in materia di servizi di pagamento;
- 60 giorni per reclami aventi ad oggetto la prestazione di servizi di investimento e accessori;
- 30 giorni per reclami in materia di "privacy";
- 45 giorni per reclami aventi ad oggetto la distribuzione assicurativa.

Di seguito viene riportato, conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", e successivi aggiornamenti, un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2024.

Reclami totali pervenuti n. 7.115, di cui:

Reclami in materia di servizi bancari, servizi di pagamento e privacy: 6.555

- Anatocismo: 62
- Applicazione delle condizioni: 505
- Aspetti organizzativi: 172
- Canali distributivi e telematici: 47
- Comunicazioni ed informazioni al Cliente: 305
- Condizioni: 278
- Disfunzione apparecchiature: 111
- Esecuzione operazioni: 1.345
- Frodi e smarrimenti: 2.784
- Merito di credito: 190
- Personale: 66
- Segnalazioni in Centrale Rischi: 134
- Segnalazioni in CRIF: 107
- Altro: 449

Reclami in materia di servizi di investimento: 341

- Aspetti organizzativi: 7
- Canali distributivi e telematici: 5
- Comunicazioni ed informazioni al cliente: 38
- Condizioni: 3
- Esecuzione operazioni: 260
- Frodi e smarrimenti: 1
- Altro: 27

Reclami in materia di Prodotti assicurativi: 217

- Applicazione delle condizioni: 2
- Canali distributivi e telematici: 1
- Comunicazioni ed informazioni al Cliente: 40
- Condizioni: 1
- Esecuzione operazioni: 140
- Merito di Credito: 1
- Personale: 5
- Altro: 27

Reclami in materia di Prodotti di Terzi: 2

- Esecuzione operazioni: 2

Reclami complessivamente conclusi: 6.389

Reclami conclusi a favore del cliente: 2.271