

# Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2025

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 2025.

**Reclami totali pervenuti n. 7.757<sup>1</sup>, di cui:**

**Reclami in materia di servizi bancari, servizi di pagamento e privacy: n. 4.299**

- Anatocismo: 68
- Applicazione delle condizioni: 363
- Aspetti organizzativi: 211
- Canali distributivi e telematici: 17
- Comunicazioni ed informazioni al Cliente: 276
- Condizioni: 349
- Disfunzione apparecchiature: 41
- Esecuzione operazioni: 1.453
- Frodi e smarrimenti: 715
- Merito di credito: 197
- Personale: 61
- Segnalazioni in Centrale Rischi: 137
- Segnalazioni in CRIF: 136
- Altro: 275

**Reclami in materia di servizi di investimento: n. 3.204**

- Applicazione delle condizioni: 4
- Canali distributivi e telematici: 13
- Comunicazioni ed informazioni al cliente: 16
- Condizioni: 2
- Esecuzione operazioni: 3.149
- Altro: 20

---

<sup>1</sup>Oltre a n. 14.860 disconoscimenti trattati come reclami, con cui la clientela, senza muovere contestazioni all'operato della Banca, ha segnalato operazioni non autorizzate (ad esempio: furto carta, frodi online) chiedendone il rimborso. Rimborsi riconosciuti a favore del cliente: n. 11.259.

**Reclami in materia di Prodotti assicurativi: n. 252**

- Applicazione delle condizioni: 1
- Canali distributivi e telematici: 1
- Comunicazioni ed informazioni al Cliente: 67
- Condizioni: 2
- Disfunzione apparecchiature: 1
- Esecuzione operazioni: 162
- Frodi e smarrimenti: 1
- Personale: 11
- Altro: 6

**Reclami in materia di Prodotti di Terzi: n. 2**

- Esecuzione operazioni: 1
- Altro: 1

**Reclami complessivamente conclusi: n. 7.140**

**Reclami conclusi a favore del cliente: n. 988**