

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2019

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 e Disguidi Operativi

Dopo aver raccolto e verificato la documentazione, acquisite le informazioni necessarie, l'Ufficio Reclami e Disguidi Operativi effettua le proprie valutazioni sul singolo caso e predispone una lettera di risposta al Cliente nel rispetto dei termini normativamente previsti:

- 30 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;
- 15 giorni per reclami in materia di "privacy";
- 45 giorni per reclami aventi ad oggetto l'intermediazione 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 2019.

Reclami totali pervenuti n. 2780, di cui:

Reclami in materia di servizi bancari: 2381

Anatocismo: 37

Applicazione delle condizioni: 52

Aspetti organizzativi: 34

Canali distributivi e telematici: 15

Comunicazioni ed informazioni al Cliente: 31

Condizioni: 1196

Disfunzione apparecchiature: 26

Esecuzione operazioni: 261

Frodi e smarrimenti: 427

Merito di credito: 91

Personale: 22

Segnalazioni in Centrale Rischi: 51

Segnalazioni in CRIF: 42

Altro: 96

Reclami in materia di servizi di investimento: 371

Comunicazioni ed informazioni al cliente: 33

Esecuzione operazioni: 12

Personale: 1

Altro: 325

Reclami in materia di Prodotti assicurativi: 28

Applicazione delle condizioni: 1

Esecuzione operazioni: 22

Altro: 5

Reclami complessivamente conclusi: 2528

Reclami conclusi a favore del cliente: 981