

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2021

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:

- 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 2021.

Reclami totali pervenuti n. 4.288, di cui:

Reclami in materia di servizi bancari, servizi di pagamento e privacy: 3.843

Anatocismo: 71
Applicazione delle condizioni: 147
Aspetti organizzativi: 63
Canali distributivi e telematici: 71
Comunicazioni ed informazioni al Cliente: 140
Condizioni: 463
Disfunzione apparecchiature: 60
Esecuzione operazioni: 938
Frodi e smarrimenti: 1.025
Merito di credito: 227
Personale: 128
Segnalazioni in Centrale Rischi: 95
Segnalazioni in CRIF: 80
Altro: 335

Reclami in materia di servizi di investimento: 362

Applicazione delle condizioni: 1
Aspetti organizzativi: 3
Canali distributivi e telematici: 13
Comunicazioni ed informazioni al cliente: 31
Condizioni: 5
Disfunzione apparecchiature: 1
Esecuzione operazioni: 281
Altro: 27

Reclami in materia di Prodotti assicurativi: 83

Applicazione delle condizioni: 2

Comunicazioni ed informazioni al Cliente: 9

Condizioni: 2

Esecuzione operazioni: 41

Merito di credito: 1

Personale: 1

Altro: 27

Reclami complessivamente conclusi: 3.784

Reclami conclusi a favore del cliente: 1.458