



Rendiconto Reclami

- Principali evidenze anno 2017 -

Pianificazione e Marketing Retail
Gestione Reclami



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2017.

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono, in materia di reclami, che annualmente venga redatto e reso pubblico **"un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati"**.

Il tema dei reclami riveste per BANCOBPM una crescente rilevanza: uno dei capisaldi della strategia aziendale è infatti **l'ascolto e la risoluzione dei problemi segnalati dalla clientela**.

I reclami inoltre sono una importante **fonte informativa di possibili aree di criticità**, permettono di rimuovere eventuali disservizi, di migliorare sempre più la qualità dei servizi offerti e di ristabilire o sviluppare la relazione con il Cliente, limitando possibili rischi reputazionali.

I reclami ricevuti da BANCOBPM vengono gestiti da un'unica struttura accentrata presso la Direzione Commerciale. Ciò consente:

- una gestione **univoca, attenta e puntuale delle istanze ricevute**;
- il monitoraggio del rispetto dei tempi di risposta previsti dalla normativa (30 giorni per i reclami bancari, 60 giorni per i reclami sui servizi di investimento e 45 giorni per i reclami sui Servizi Assicurativi) cercando ove possibile di ridurre ulteriormente tali tempistiche nella convinzione che la **velocità di risposta sia una leva fondamentale nei rapporti con i clienti**;
- il **perseguimento della soddisfazione e fiducia della clientela**.

Di seguito riportiamo una serie di informazioni relative al Processo di gestione dei reclami e alcuni dati di dettaglio sull'attività svolta nell'anno 2017.

Presentazione del reclamo

BANCOBPM ha istituito la Gestione Reclami dedicata ad accogliere e gestire i reclami presentati dalla Clientela.

Modalità di inoltro del reclamo

Per presentare un reclamo scritto è possibile alternativamente utilizzare una delle seguenti modalità:

➤ Mezzo web o posta elettronica:

nella sezione "Contattaci e/o Contatti", presente sui Siti di ciascuna Banca del Gruppo, selezionando successivamente il link "Motivo del contatto? – Lamentele o reclami" e compilando l'apposito form oppure al seguente indirizzo di posta elettronica: reclam@bancobpm.it

➤ Mezzo lettera:

– con consegna a mano a fronte del rilascio di ricevuta presso una qualsiasi delle nostre Filiali;
– con invio tramite posta ordinaria o preferibilmente tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo dell'ufficio preposto alla trattazione dei reclami:

BANCOBPM

Gestione Reclami

Via Polenghi Lombardo, 13

26900 Lodi

➤ Mezzo posta elettronica certificata:

utilizzando i seguenti indirizzi di posta:

reclamibancari@pec.bancobpm.it oppure reclamiinvestimenti@pec.bancobpm.it

Tempi di risposta al reclamo

La Banca risponderà entro 30 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo ad operazioni e servizi bancari, entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta se il reclamo è relativo a servizi di investimento o entro 45 giorni se il reclamo è relativo a prodotti assicurativi.



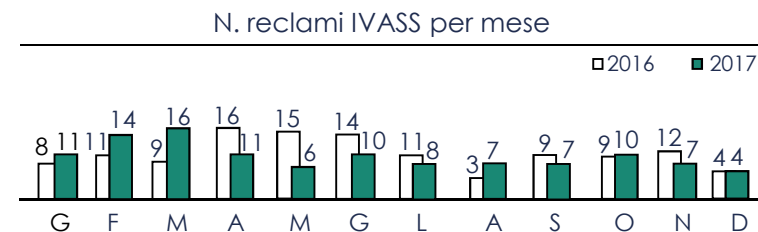
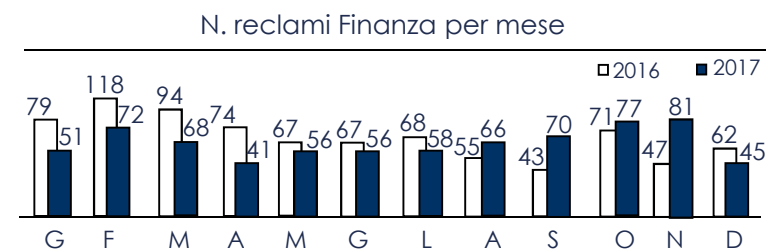
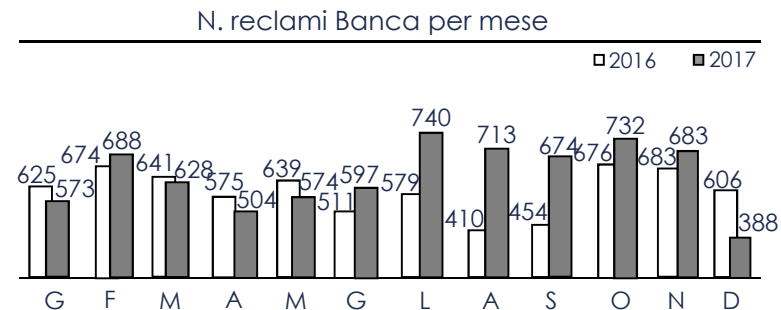
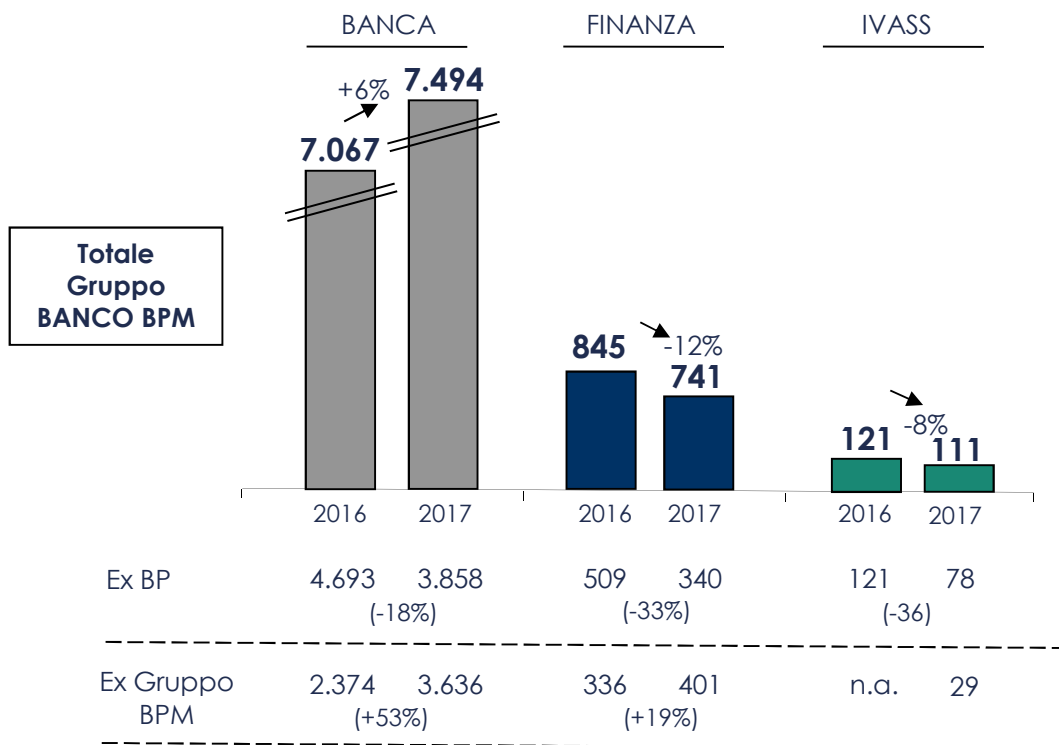
Per ogni ulteriore informazione è possibile consultare il sito internet di BANCO BPM all'indirizzo: <http://www.bancobpm.it> cliccare sul link **CONTATTI** e successivamente sul link **Reclami**.

PRINCIPALI EVIDENZE ANNO 2017

Analisi reclami ricevuti – Numeriche Gruppo BANCO BPM

Tot. 31/12/17: **8.346**
 Tot. 31/12/16: 8.033
 (+4,00%)

Numero reclami ricevuti

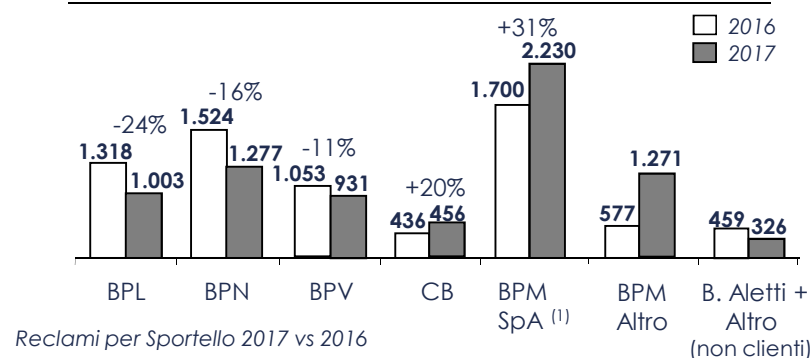


Nel 2017 il numero complessivo di reclami ricevuti dal Gruppo registra un incremento pari al 4,00%.

Nota: i dati del Gruppo BANCO BPM per il 2016 sono pro-formati e derivano dalla sommatoria dei reclami ricevuti dal Gruppo Banco Popolare e dal Gruppo BPM.

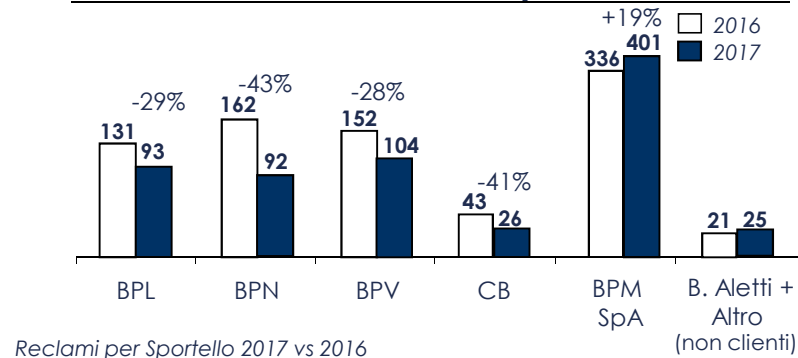
Analisi reclami ricevuti - evidenze per Divisioni/Banche

Reclami Banca ricevuti per Div./Banca



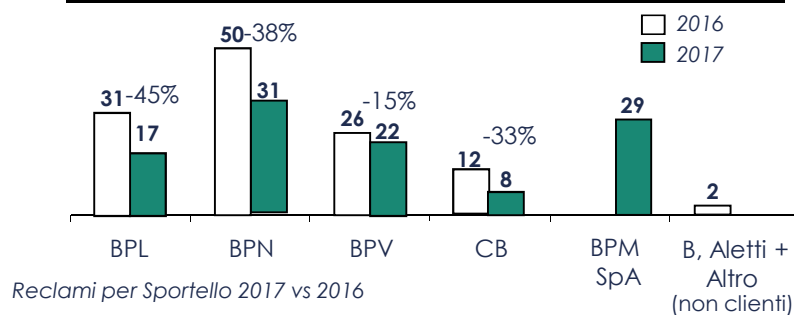
2017	2,45	2,74	2,86	2,45	3,31
2016	2,70	3,21	2,21	2,01	2,52

Reclami Finanza ricevuti per Div./Banca



2017	0,19	0,19	0,22	0,12	0,59
2016	0,27	0,34	0,32	0,20	0,50

Reclami IVASS ricevuti per Div./Banca



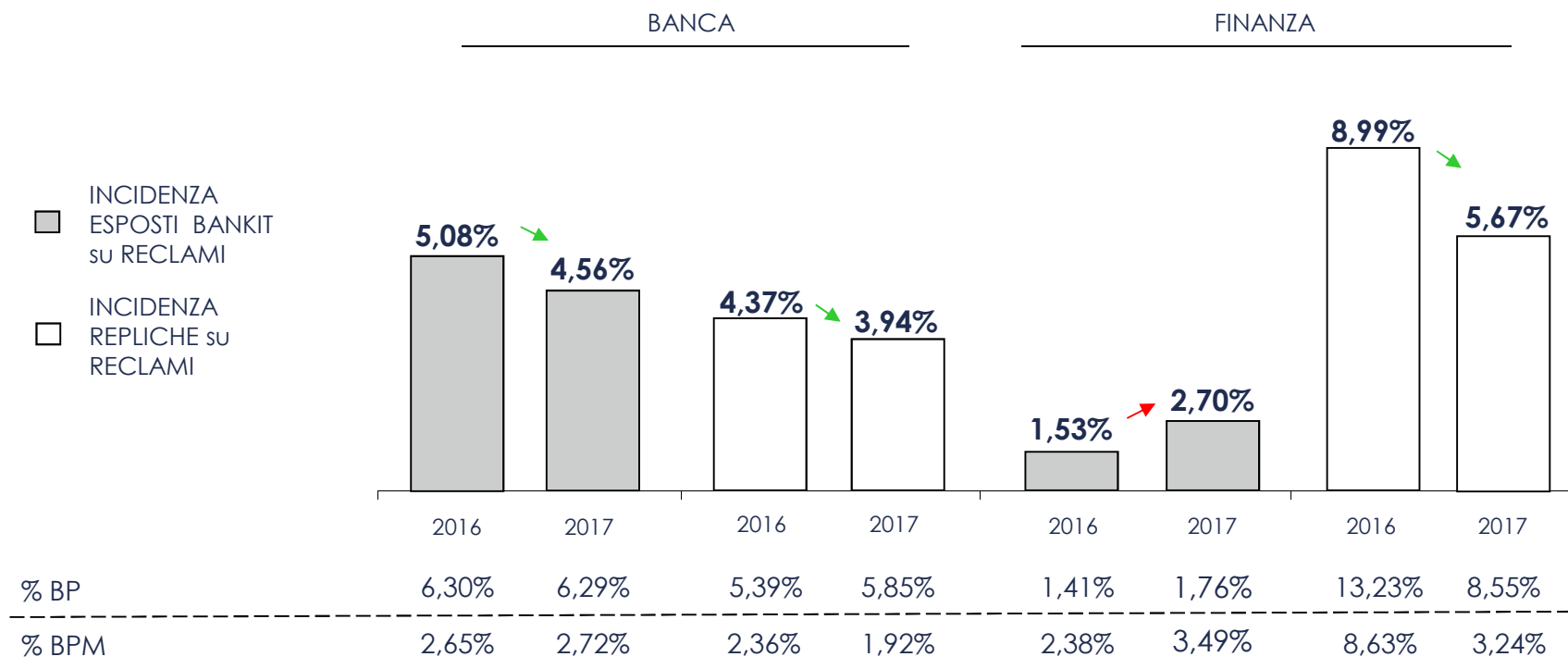
2017	0,03	0,07	0,05	0,04	0,05
2016	0,06	0,11	0,05	0,06	n.d.

Media x Fil. Gruppo BANCO BPM 2017

Reclami Banca	3,08
Reclami Finanza	0,31
Reclami IVASS	0,05
Totale	3,44

Il numero medio di reclami per sportello evidenzia numeriche più elevate per la rete BPM SpA e per la Divisione CB.

Analisi su esposti e repliche ricevute – Numeriche Gruppo BANCO BPM

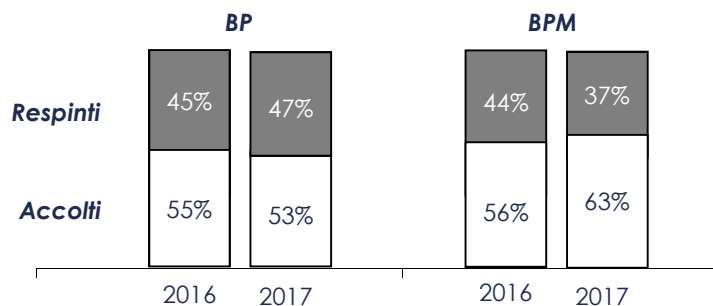


ESPOSTI	359	342			13	20		
REPLICHE			309	296			76	42

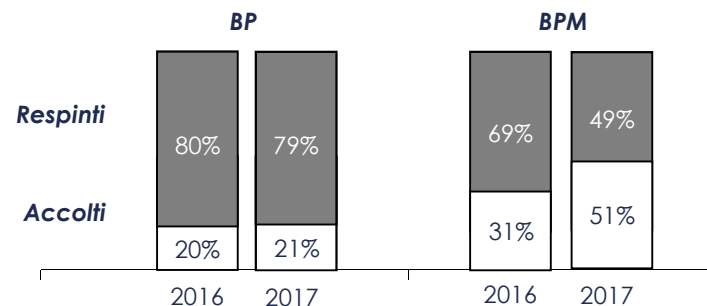
Nel 2017 l'incidenza degli Esposti Bankit cala sui reclami Banca mentre è in crescita sui reclami Finanza. La % di repliche è in calo sia sui reclami Banca che su quelli Finanza

Analisi reclami evasi – Accolti/respinti

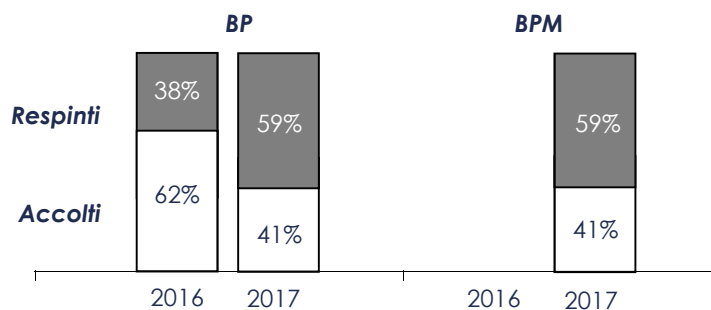
Esito reclami Banca



Esito reclami Finanza



Esito reclami IVASS



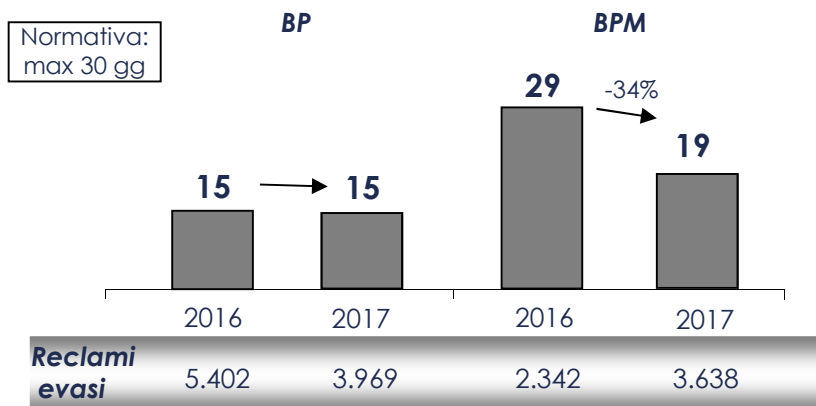
Gruppo BANCO BPM 2017

Totale Reclami accolti %	56%
Totale Reclami respinti %	44%

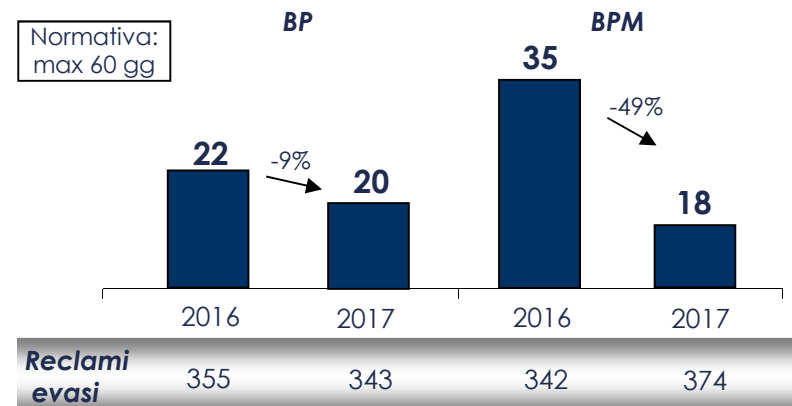
Non emergono differenze significative in relazione alle percentuali di accoglimento delle pratiche sui reclami bancari.

Analisi reclami evasi - Giorni medi di gestione Gruppo BANCO BPM

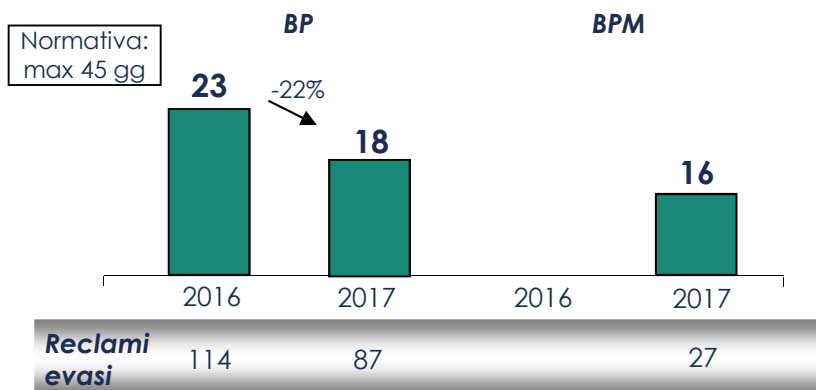
Reclami Banca: giorni medi di lavorazione



Reclami Finanza: giorni medi di lavorazione



Reclami IVASS: giorni medi di lavorazione



Gruppo BANCO BPM 2017	
Totale Reclami evasi	8.438
Media ponderata Giorni lavorazione	17

BPM SpA ha visto diminuire i gg medi di evasione nel corso degli ultimi mesi, nonostante il robusto incremento dei reclami ricevuti

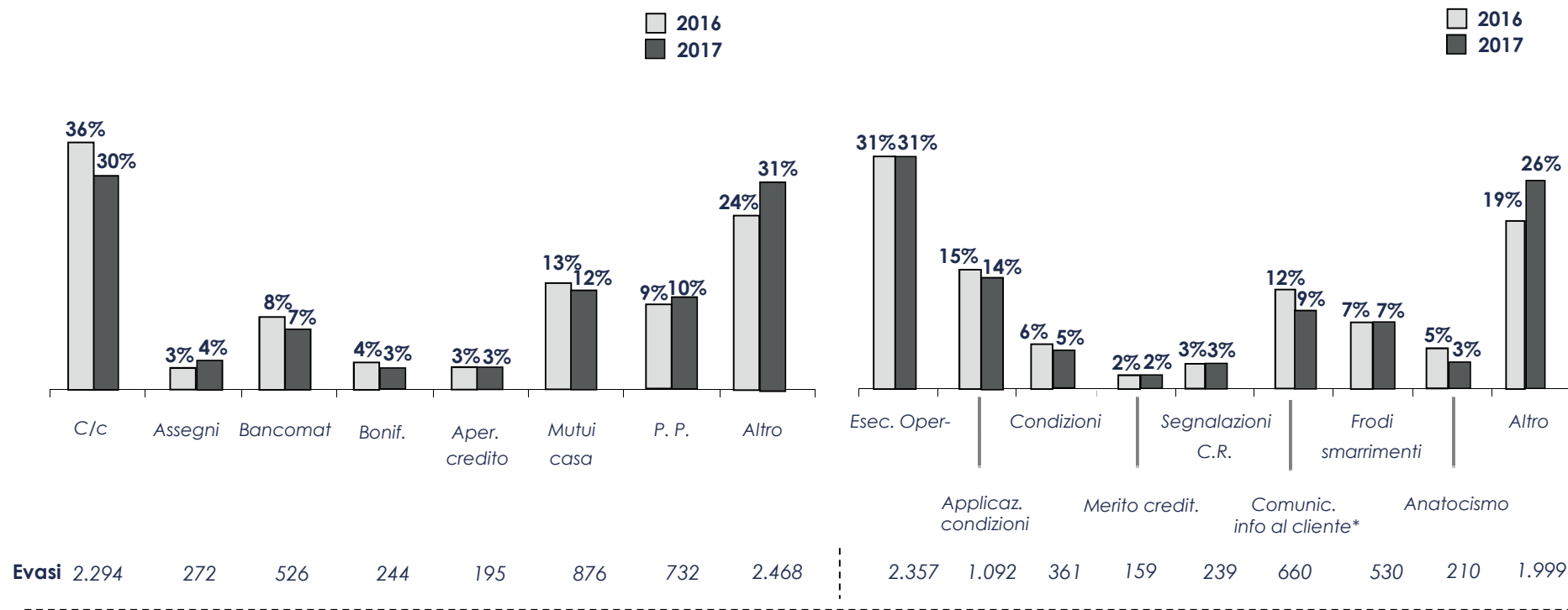
Analisi reclami Banca evasi - Evidenze per prodotto e motivo

Gruppo BANCOBPM

Reclami evasi: 7.607

Reclami banca per prodotto

Reclami banca per motivo

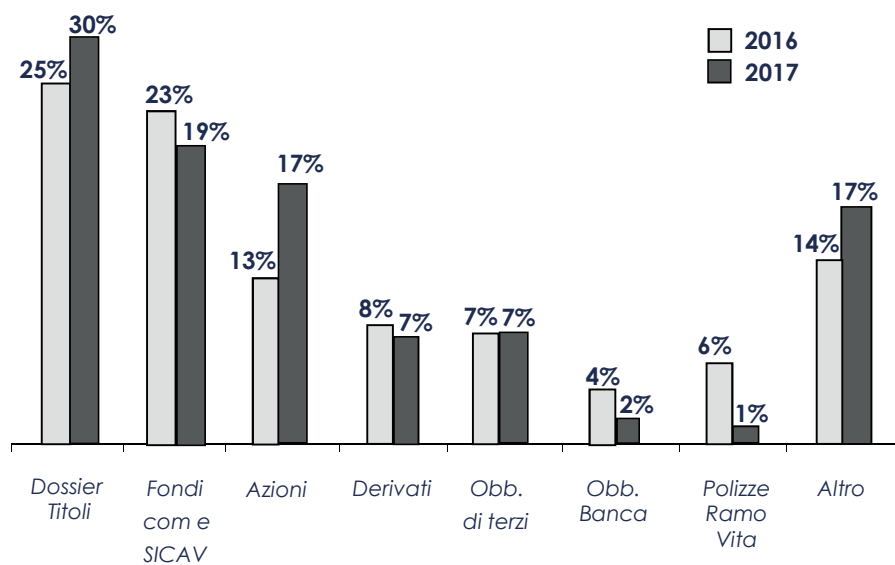


I reclami evasi nel 2017 riguardano per il 30% il prodotto "conti correnti" e per il 31% il motivo "esecuzione operazioni".

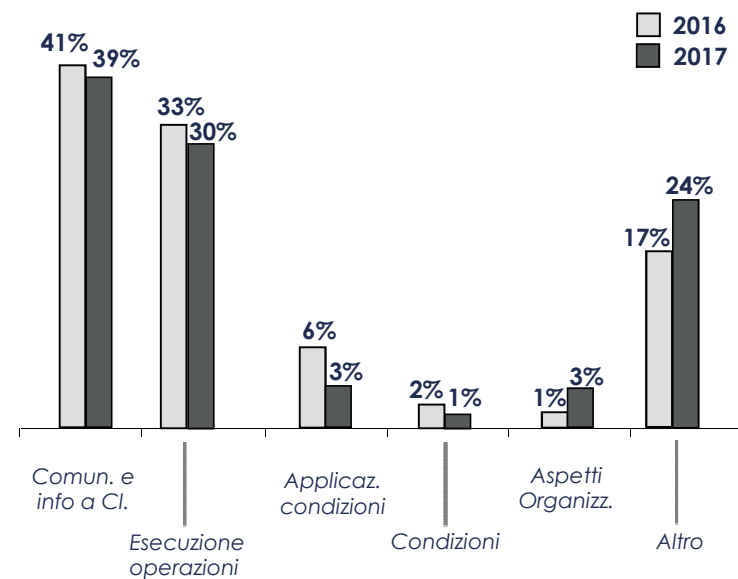
Analisi reclami Finanza evasi - Evidenze per prodotto e motivo

Reclami evasi: 717

Reclami finanza per area di prodotto



Reclami finanza per motivo



Evasi

218 136 120 48 54 16 7 118

276 214 22 10 20 175

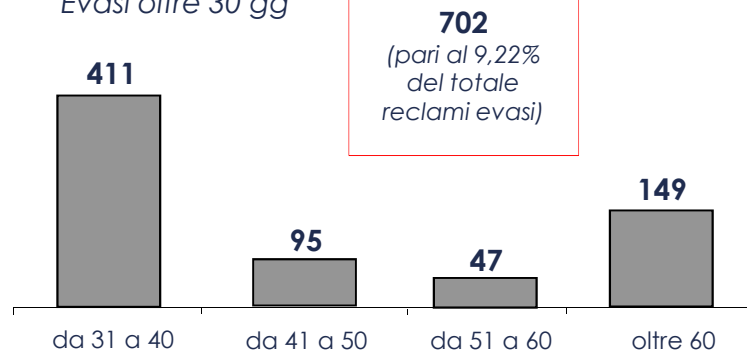


I reclami evasi nel 2017 riguardano per il 30% il prodotto Dossier Titoli e per il 39% il motivo “Comunicazioni e Informativa a clienti”.

Analisi reclami evasi oltre i termini previsti – Gruppo BANCO BPM focus 2017

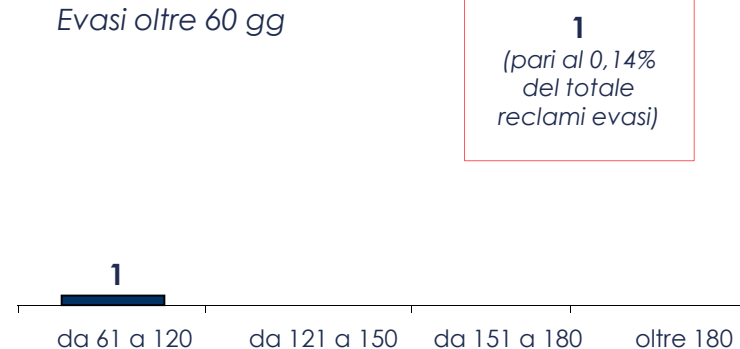
Reclami Banca (30 gg)

Evasi oltre 30 gg



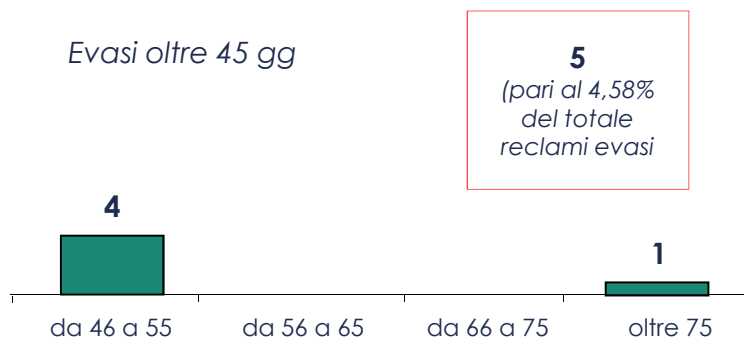
Reclami Finanza (60 gg)

Evasi oltre 60 gg



Reclami IVASS (45 gg)

Evasi oltre 45 gg



Gruppo BANCO BPM 2017

Totale Reclami evasi	8.438
Totale reclami evasi oltre i termini	8,39%

Il dato è coerente con la particolare attenzione riservata al rispetto delle tempistica e dei termini previsti per legge

La normativa in tema di tutela del cliente prevede svariate azioni che il cliente può perseguire.

