



## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2019

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 e ciò consente:

- una gestione **univoca, attenta e puntuale delle istanze ricevute;**
- il monitoraggio del rispetto dei tempi di risposta previsti dalla normativa 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 alcune informazioni relative al Processo di gestione dei reclami e alcuni dati di dettaglio sull'attività svolta nell'anno 2019.

La struttura Gestione Reclami di BANCOBPM è dedicata ad accogliere e gestire i reclami presentati dalla Clientela<sup>1</sup>. Per presentare un reclamo scritto è possibile alternativamente utilizzare una delle seguenti modalità:

- 1) **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](mailto:reclam@bancobpm.it);
- 2) **Mezzo lettera:** con consegna a mano a fronte del rilascio di ricevuta presso una qualsiasi delle nostre Filiali;
- 3) **Mezzo posta ordinaria o preferibilmente tramite raccomandata A/R** all'indirizzo dell'ufficio: BANCO BPM Gestione Reclami Via Polenghi Lombardo 13 26900 Lodi;
- 4) **Mezzo posta elettronica certificata**, utilizzando l'indirizzo [reclami@pec.bancobpm.it](mailto:reclami@pec.bancobpm.it).

**I tempi di risposta** al reclamo sono pari a 30 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo ad operazioni e servizi bancari; 60 giorni dal ricevimento della richiesta se il reclamo è relativo a servizi di investimento; 45 giorni se il reclamo è relativo a prodotti assicurativi; 15 giornate operative (come da art 101 c2 della Direttiva UE 2015/2366 (PSD2)) se il reclamo è relativo a servizi di pagamento.

--- o ---

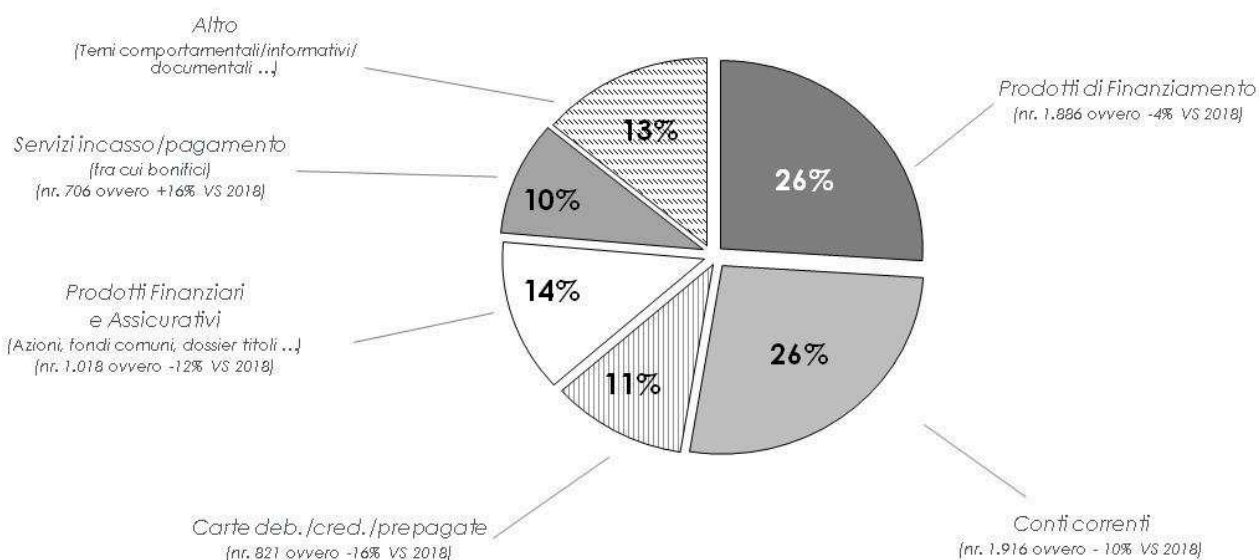
Nel corso del 2019<sup>2</sup> sono stati **ricevuti** in totale nr. 7.251 reclami, di cui nr. 6.450 relativi a prodotti e servizi bancari, nr. 628 afferenti a servizi di investimento e nr. 173 riguardanti prodotti assicurativi.

---

<sup>1</sup> L'interazione dei clienti con il personale preposto alla gestione dei reclami è gratuita, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata), come da Disposizioni di Banca d'Italia in materia di Trasparenza del 29/7/2009 e aggiornamenti (sezione XI paragrafo 3).

<sup>2</sup> I dati fanno riferimento ai reclami di BANCOBPM, Banca Aletti, Release, Banca Akros e Profamily.

**Reclami Gruppo BANCOBPM**  
7.251



Il numero dei **reclami evasi** nel 2019 è stato pari a 7.480, di cui n. 6.704 relativi a prodotti e servizi bancari (58% accolti/parzialmente accolti), n. 640 afferenti a servizi di investimento (37% accolti/parzialmente accolti) e nr. 136 riguardanti prodotti assicurativi (46% accolti/parzialmente accolti).

Infine in merito ai **giorni medi di evasione** dei reclami occorre evidenziare che tali tempistiche rispettano i termini previsti dalla normativa di riferimento: in particolare i giorni medi di gestione sono pari a 20 per i reclami su prodotti o servizi bancari, 15 per i reclami relativi a servizi di pagamento, 33 per i reclami sui servizi di investimento e 28 per i reclami sui prodotti assicurativi. La media ponderata dei giorni di lavorazione si attesta a 21 giorni.