



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2021

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, 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 2021.

La struttura Gestione Reclami di BANCOBPM è dedicata ad accogliere e gestire i reclami presentati dalla Clientela¹. Per presentare un reclamo scritto è possibile alternativamente utilizzare una delle seguenti modalità:

- 1) **Mezzo web o posta elettronica**: nella sezione "Reclami, ricorsi e conciliazione", presente sui Siti di ciascuna Banca del Gruppo, compilando l'apposito form oppure scrivendo a 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.

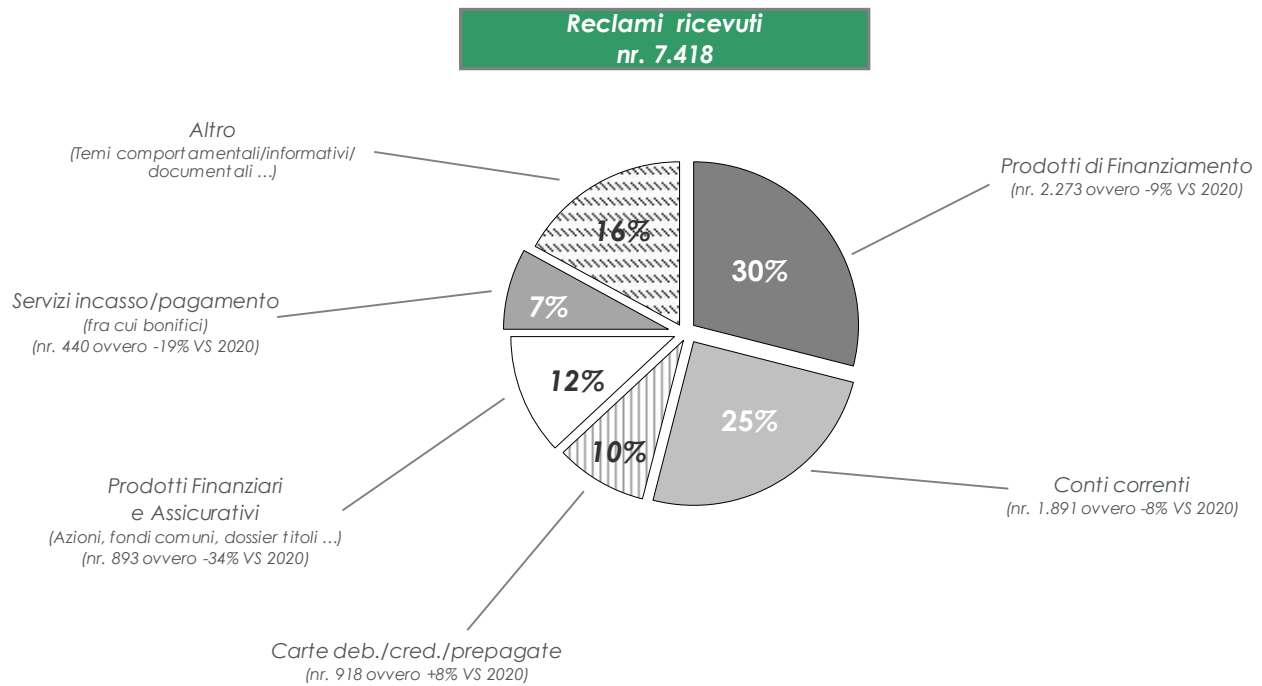
I tempi di risposta al reclamo sono pari a 60 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo ad operazioni/servizi bancari e servizi di investimento; 45 giorni se il reclamo è relativo a prodotti assicurativi; 15 giornate operative (come da art. 101 c2 della Direttiva UE 2015/2366 - PSD2) se il reclamo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

--- o ---

Nel corso del 2021 sono stati **ricevuti, a livello di Gruppo**², nr. 7.418 reclami (-18% verso anno precedente), di cui nr. 6.673 relativi a prodotti e servizi bancari, nr. 581 afferenti a servizi di investimento e nr. 164 riguardanti prodotti assicurativi.

¹ 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, come da Disposizioni di Banca d'Italia in materia di Trasparenza del 29/7/2009 e aggiornamenti (sezione XI paragrafo 3).

² I dati fanno riferimento ai reclami di BANCOBPM, Banca Aletti, Release, Banca Akros e Profamily (sino al 19/07/2021, data di incorporazione di quest'ultima nel Gruppo Banco BPM).



Il numero dei **reclami evasi** nel 2021 è stato pari a nr. 8.188, di cui n. 7.331 relativi a prodotti e servizi bancari (51% accolti/parzialmente accolti), nr. 692 afferenti a servizi di investimento (42% accolti/parzialmente accolti) e nr. 165 riguardanti prodotti assicurativi (30% 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 calendario) di gestione sono stati pari a 29 per i reclami su prodotti o servizi bancari, 18 per i reclami relativi a servizi di pagamento, 34 per i reclami sui servizi di investimento e 22 per i reclami sui prodotti assicurativi. La media ponderata dei giorni di lavorazione si attesta a 29 giorni.