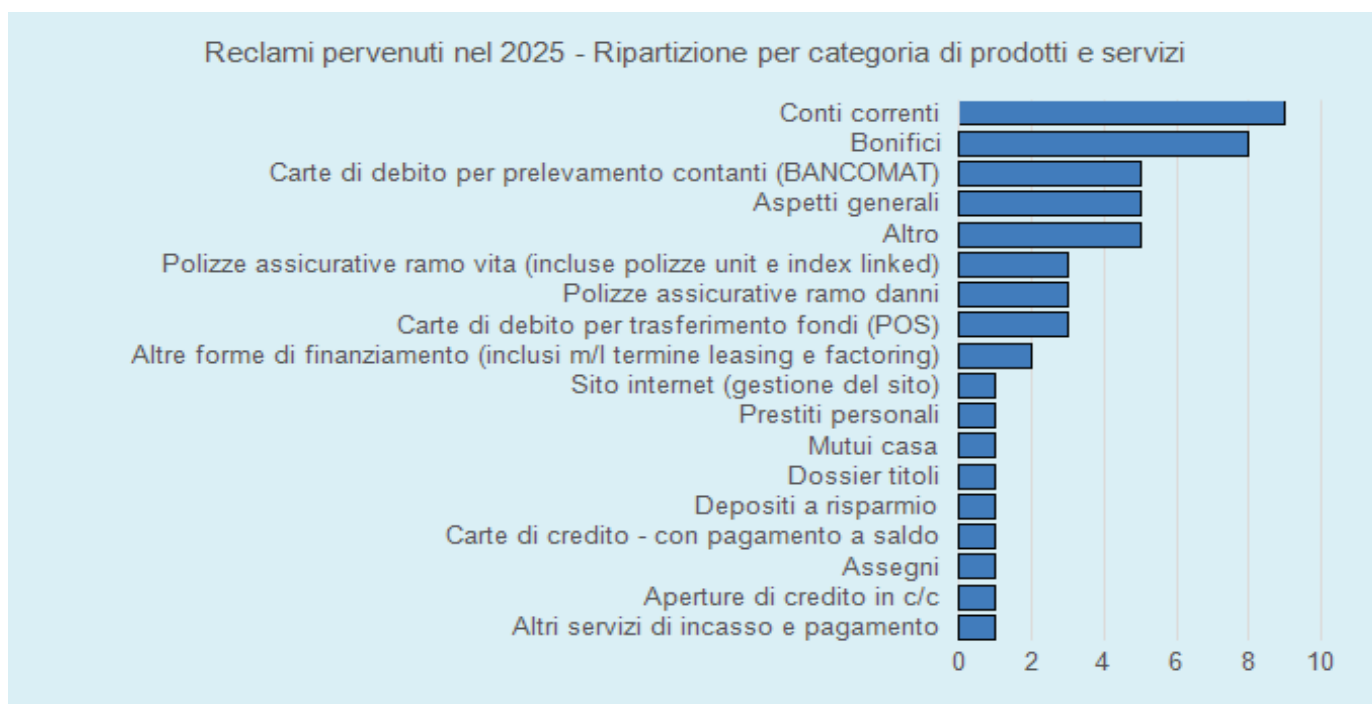


Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2025

La Banca del Piemonte, in ottemperanza a quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive integrazioni riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti", annualmente redige e rende pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami presentati dalla clientela relativamente ad operazioni e servizi bancari.

Nel corso del 2025 sono pervenuti 52 reclami, pari allo 0,06% dei clienti della Banca, riepilogati nelle seguenti tabelle elaborate secondo categorie di classificazione ABI.

<i>Reclami pervenuti nel 2025 - Ripartizione per categorie di prodotti e servizi</i>		
	Nr.	% su totale
Conti correnti	9	17,31
Bonifici	8	15,38
Altro	5	9,62
Aspetti generali	5	9,62
Carte di debito per prelievo contanti (BANCOMAT)	5	9,62
Carte di debito per trasferimento fondi (POS)	3	5,77
Polizze assicurative ramo danni	3	5,77
Polizze assicurative ramo vita (incluse polizze unit e index linked)	3	5,77
Altre forme di finanziamento (inclusi m/l termine leasing e factoring)	2	3,85
Altri servizi di incasso e pagamento	1	1,92
Aperture di credito in c/c	1	1,92
Assegni	1	1,92
Carte di credito - con pagamento a saldo	1	1,92
Depositi a risparmio	1	1,92
Dossier titoli	1	1,92
Mutui casa	1	1,92
Prestiti personali	1	1,92
Sito internet (gestione del sito)	1	1,92
Totale reclami	52	100,00%



Reclami pervenuti nel 2025 - Ripartizione per tipologia di motivazioni sottostanti

	Nr.	% su totale
Comunicazione ed informazione al cliente	10	19,23
Esecuzione operazioni	10	19,23
Frodi e smarrimenti	9	17,31
Condizioni	6	11,54
Altro	5	9,62
Applicazione delle condizioni	5	9,62
Segnalazione a centrale rischi	3	5,77
Personale	2	3,85
Aspetti organizzativi	1	1,92
Disfunzioni apparecchiature	1	1,92
Totale reclami	52	100,00%

Reclami pervenuti nel 2025 - Ripartizione per tipologia di motivazioni sottostanti


Infine, nel corso del 2025 i reclami evasi sono stati così risolti:

Reclami pervenuti nel 2025 - Risoluzione

	Nr.	% su totale
Reclami non risolti a favore del cliente	40	76,92
Reclami parzialmente risolti a favore del cliente	6	11,54
Reclami totalmente risolti a favore del cliente	6	11,54
Totale reclami	52	100,00%