

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2017

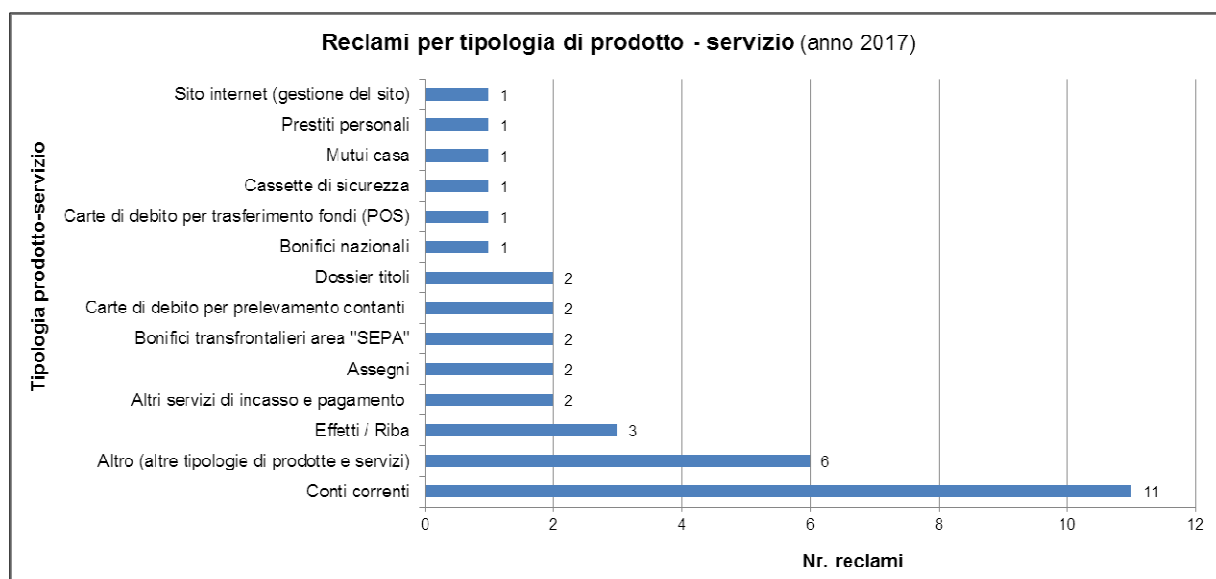
Il presente documento viene predisposto in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 (e successive modifiche e integrazioni) riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti", che prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito si espongono i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1 gennaio – 31 relativamente ad operazioni e servizi gestiti dalla Banca del Piemonte.

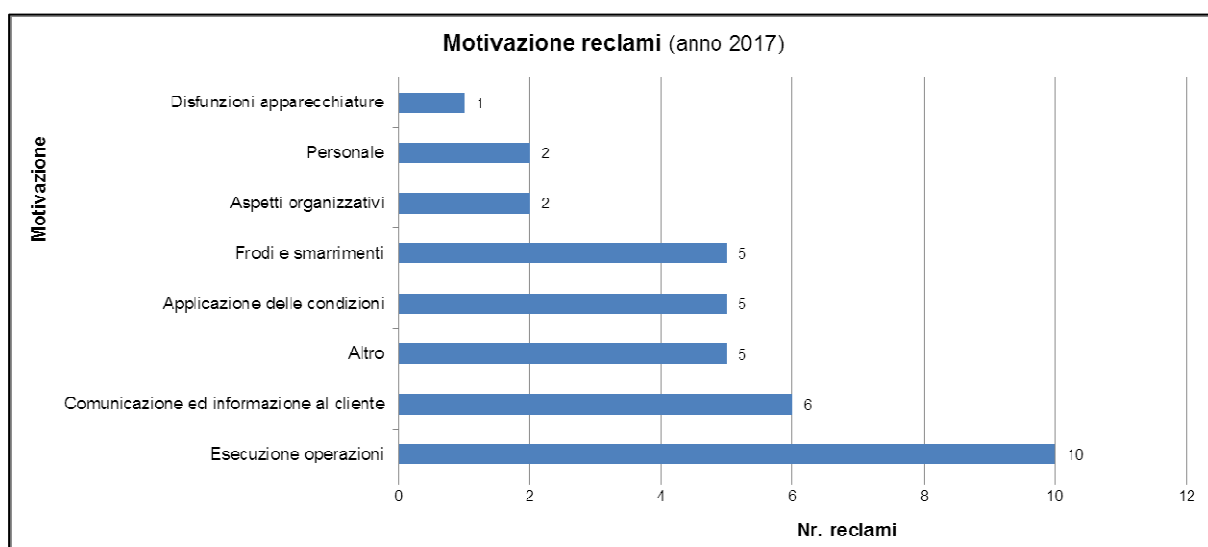
Totale reclami ricevuti (anno 2017)	36
Rapporto tra il numero dei reclami e il numero dei clienti	0,043%

Attraverso sintetiche tabelle vengono riepilogati i reclami pervenuti nel corso del 2017.

Classificazione dei reclami per tipologia di prodotti e servizi (anno 2017)		
	Nr.	% su totale
Conti correnti	11	30,56%
Altro (altre tipologie di prodotte e servizi)	6	16,67%
Effetti Riba	3	8,34%
Altri servizi di incasso e pagamento	2	5,55%
Assegni	2	5,55%
Bonifici transfrontalieri area "SEPA"	2	5,55%
Carte di debito per prelievo contanti	2	5,55%
Dossier titoli	2	5,55%
Bonifici nazionali	1	2,78%
Carte di debito per trasferimento fondi (POS)	1	2,78%
Cassette di sicurezza	1	2,78%
Mutui casa	1	2,78%
Prestiti personali	1	2,78%
Sito internet (gestione del sito)	1	2,78%
Totale reclami	36	100,00%



Classificazione dei reclami sulla base delle motivazioni (anno 2017)		
	Nr.	% su totale
Esecuzione operazioni	10	27,78%
Comunicazione ed informazione al cliente	6	16,67%
Altro	5	13,89%
Applicazione delle condizioni	5	13,89%
Frodi e smarrimenti	5	13,89%
Aspetti organizzativi	2	5,55%
Personale	2	5,55%
Disfunzioni apparecchiature	1	2,78%
Totale reclami	36	100,00%



Si riportano infine, per completezza, i dati relativi alla soluzione dei reclami.

Soluzione dei reclami (anno 2017)		
	Nr.	% su totale
Reclami non risolti a favore del cliente	25	69,44%
Reclami totalmente risolti a favore del cliente	7	19,45%
Reclami parzialmente risolti a favore del cliente	4	11,11%
Totale reclami	36	100,00%