

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020

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.

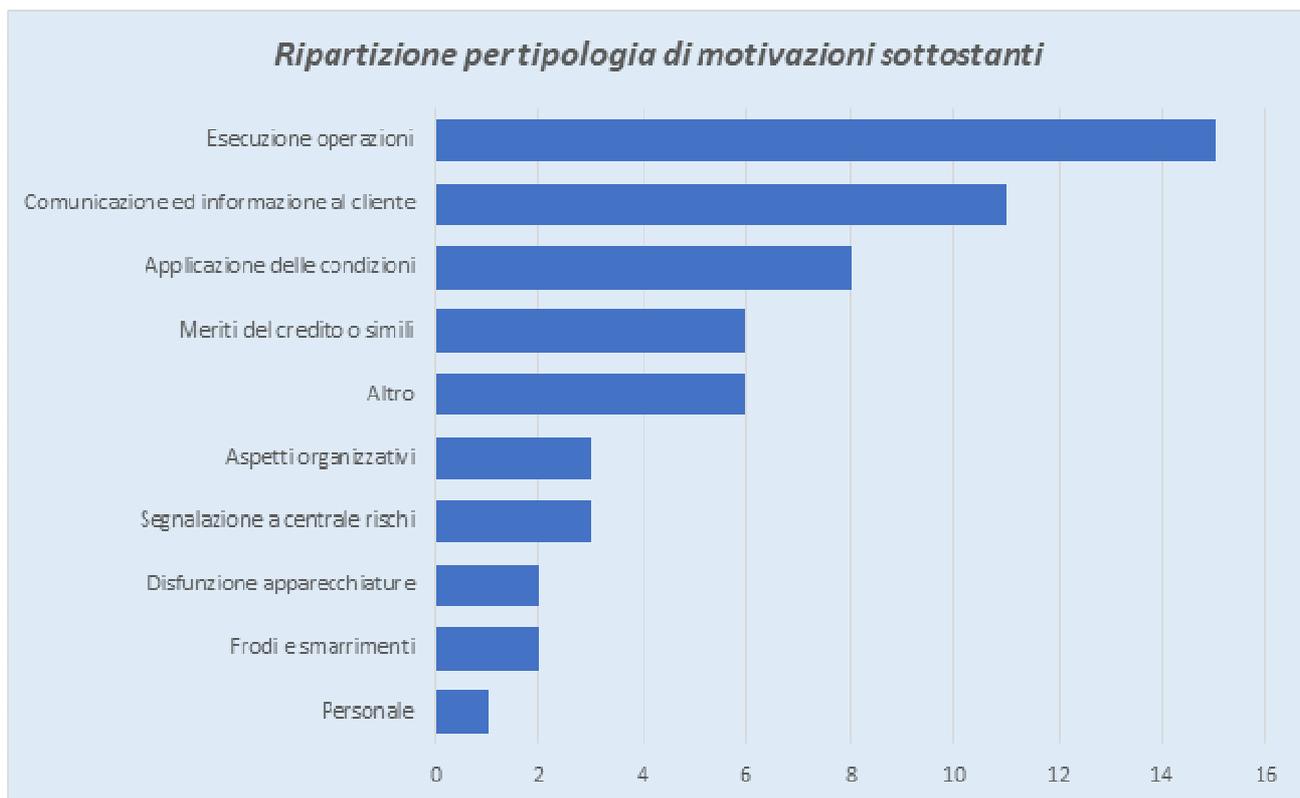
Nel corso del 2020 sono pervenuti 57 reclami, pari allo 0,07% dei clienti della Banca, riepilogati nelle seguenti tabelle elaborate secondo categorie di classificazione ABI.

<i>Reclami pervenuti nel 2020 - Ripartizione per categorie di prodotti e servizi</i>		
	Nr.	% su totale
Conti correnti	21	36,84%
Servizi di incasso e pagamento	12	21,05%
Altro	6	10,53%
Altre forme di finanziamento	5	8,77%
Servizi di investimento	3	5,26%
Mutui casa	3	5,26%
Aspetti generali	2	3,51%
Carte di debito per prelievo contanti	2	3,51%
Polizze assicurative ramo vita	2	3,51%
Carte di credito con pagamento a saldo	1	1,75%
<b>Totale reclami</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>



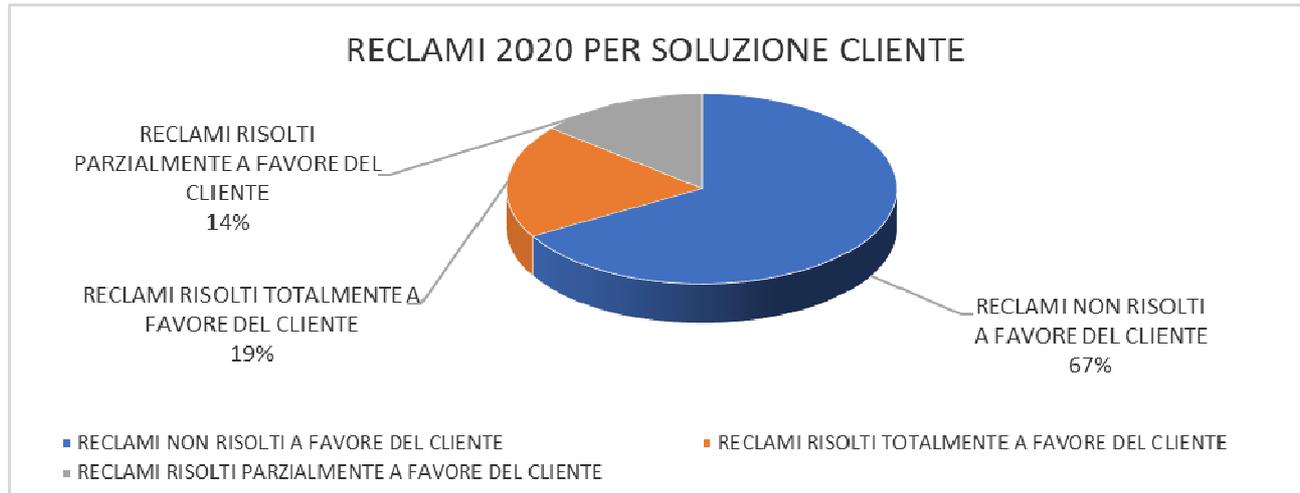
**Reclami pervenuti nel 2020 - Ripartizione per tipologia di motivazioni sottostanti**

	Nr.	% su totale
Esecuzione operazioni	15	26,32%
Comunicazione ed informazione al cliente	11	19,30%
Applicazione delle condizioni	8	14,04%
Altro	6	10,53%
Meriti del credito o simili	6	10,53%
Segnalazione a centrale rischi	3	5,26%
Aspetti organizzativi	3	5,26%
Frodi e smarrimenti	2	3,51%
Disfunzione apparecchiature	2	3,51%
Personale	1	1,75%
<b>Totale reclami</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

**Ripartizione per tipologia di motivazioni sottostanti**


Nel corso del 2020 i reclami evasi sono stati così risolti:

<i>Reclami pervenuti nel 2020 - Risoluzione</i>		
	Nr.	% su totale
Reclami non risolti a favore del cliente	38	67%
Reclami totalmente risolti a favore del cliente	11	19%
Reclami parzialmente risolti a favore del cliente	8	14%
<b>Totale reclami</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>



Infine, si evidenziano di seguito i reclami riconducibili all'impatto Covid-19:

<i>Reclami pervenuti nel 2020 riconducibili all'impatto Covid-19</i>		
	Nr.	% su totale
Richiesta di sospensione rate dei finanziamenti	3	33,33%
Mancata concessione finanziamenti ex art. 13 d.l. 23/2020	3	33,33%
Segnalazioni negative banche dati creditizie durante sospensione dei termini	1	11,11%
Termini di protesto della cambiale nel periodo della sospensione dei termini	1	11,11%
Disinstallazione pos per chiusura attività in conseguenza del virus	1	11,11%
<b>Totale reclami riconducibili all'impatto Covid-19</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

