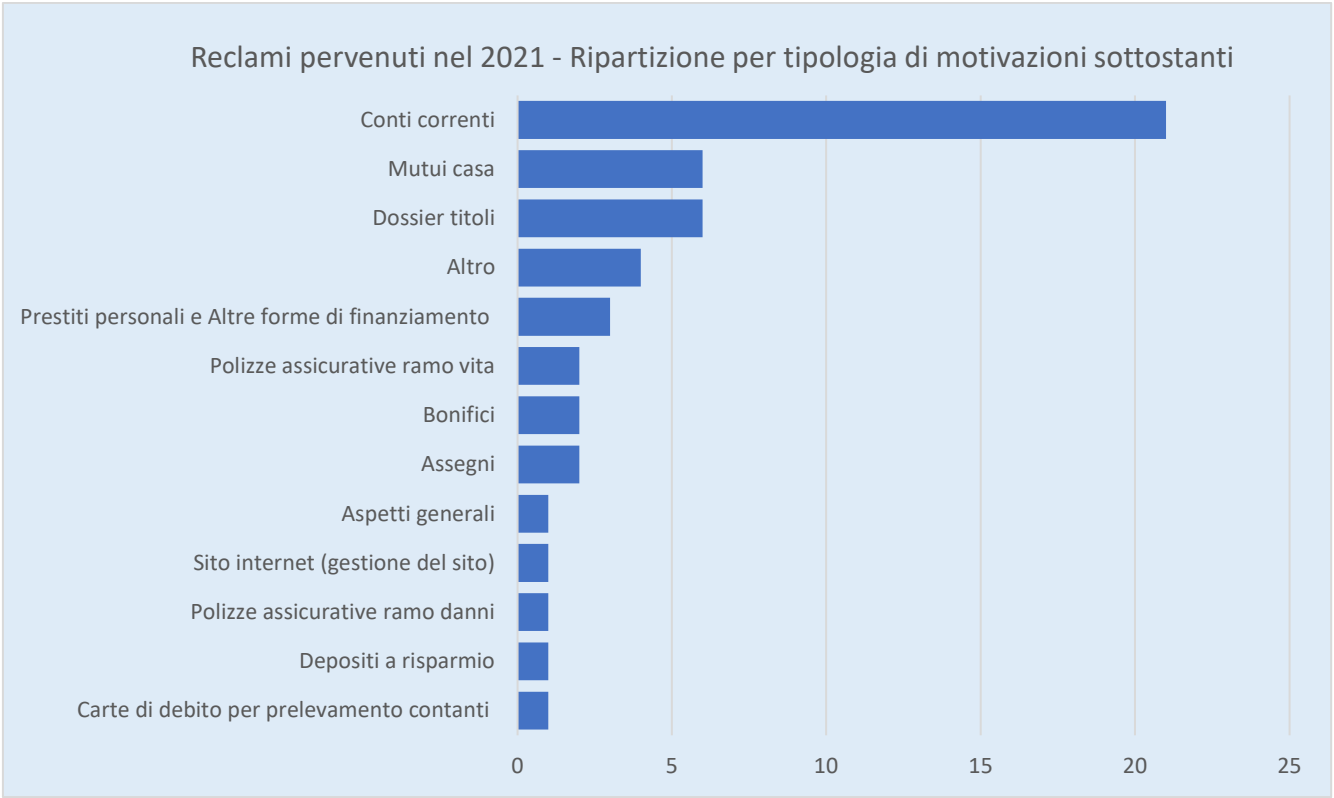
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

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 2021 sono pervenuti 51 reclami, pari allo 0,06% dei clienti della Banca, riepilogati nelle seguenti tabelle elaborate secondo categorie di classificazione ABI.

Reclami pervenuti nel 2021 - ***Ripartizione per categorie di prodotti e servizi***		
	Nr.	% su totale
Conti correnti	21	41,19
Mutui casa	6	11,76
Dossier titoli	6	11,76
Altro	4	7,84
Prestiti personali e Altre forme di finanziamento	3	5,89
Polizze assicurative ramo vita	2	3,92
Bonifici	2	3,92
Assegni	2	3,92
Aspetti generali	1	1,96
Sito internet (gestione del sito)	1	1,96
Polizze assicurative ramo danni	1	1,96
Depositi a risparmio	1	1,96
Carte di debito per prelevamento contanti (BANCOMAT)	1	1,96
Totale reclami	*51*	*100,00%*



*Reclami pervenuti nel 2021 - **Ripartizione per tipologia di motivazioni sottostanti***		
	Nr.	% su totale
Esecuzione operazioni	15	29,42
Altre fattispecie varie	10	19,61
Applicazione delle condizioni	5	9,80
Aspetti organizzativi	5	9,80
Comunicazione ed informazione al cliente	4	7,84
Segnalazione a centrale rischi	4	7,84
Condizioni	3	5,89
Anatocismo	2	3,92
Personale	2	3,92
Merito del credito o simili	1	1,96
Totale reclami	*51*	*100,00%*

Infine, nel corso del 2021 i reclami evasi sono stati così risolti:

*Reclami pervenuti nel 2021 - **Risoluzione***		
	Nr.	% su totale
Reclami non risolti a favore del cliente	29	56,86
Reclami totalmente risolti a favore del cliente	14	27,45
Reclami parzialmente risolti a favore del cliente	8	15,69
Totale reclami	*51*	*100,00%*