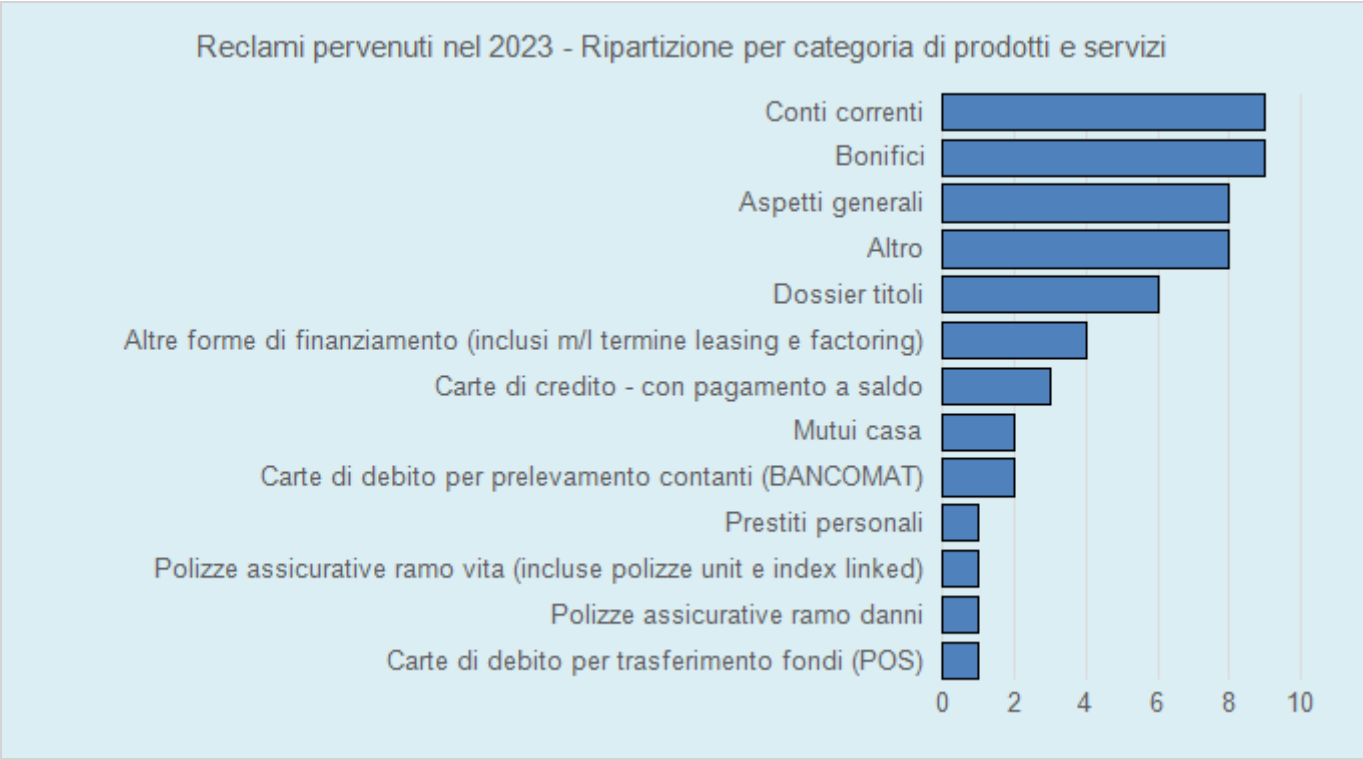
Banca del Piemonte

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2023

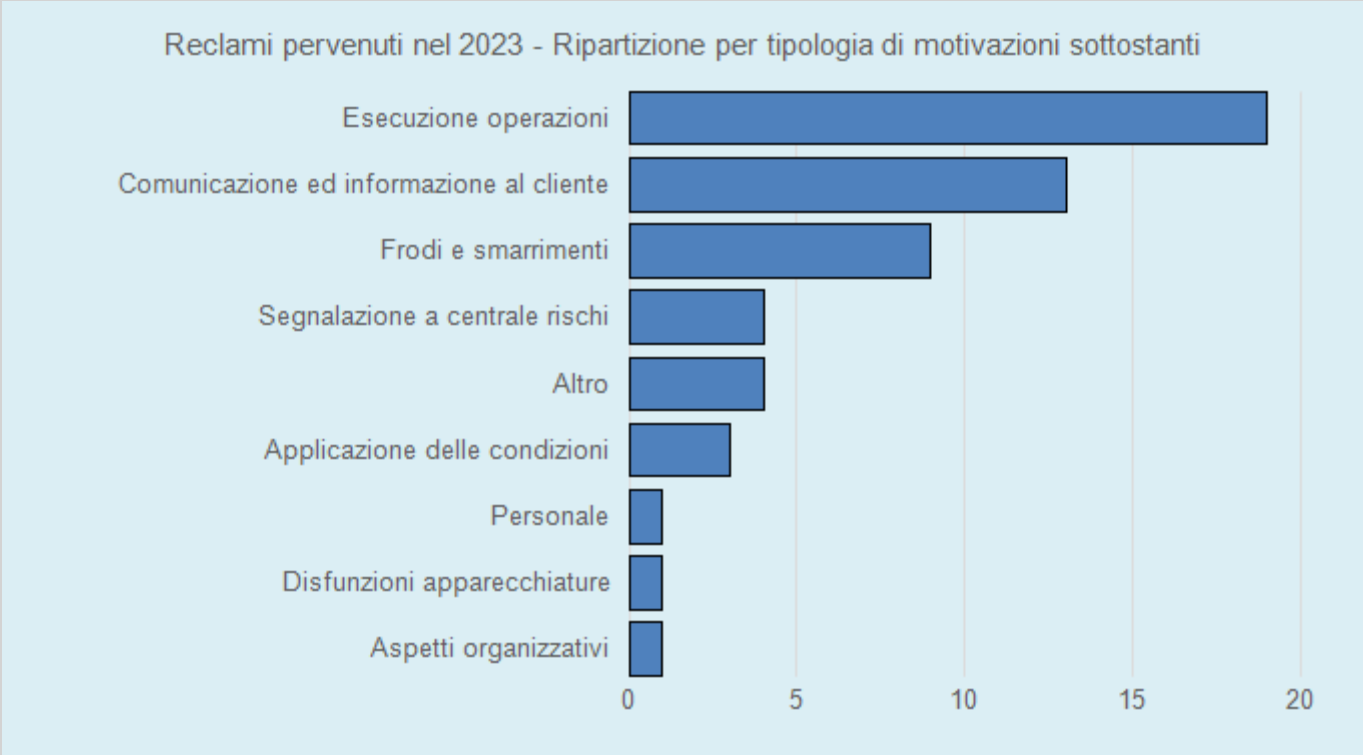
La Banca del Piemonte, in ottemperanza a quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive integrazioni riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti", annualmente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

Nel corso del 2023 sono pervenuti 55 reclami, pari allo 0,06% dei clienti della Banca, riepilogati nelle seguenti tabelle elaborate secondo categorie di classificazione ABI.

*Reclami pervenuti nel 2023 - **Ripartizione per categorie di prodotti e servizi***		
	Nr.	% su totale
Bonifici	9	16,36
Conti correnti	9	16,36
Altro	8	14,55
Aspetti generali	8	14,55
Dossier titoli	6	10,91
Altre forme di finanziamento (inclusi m/l termine leasing e factoring)	4	7,27
Carte di credito - con pagamento a saldo	3	5,45
Carte di debito per prelevamento contanti (BANCOMAT)	2	3,64
Mutui casa	2	3,64
Carte di debito per trasferimento fondi (POS)	1	1,82
Polizze assicurative ramo danni	1	1,82
Polizze assicurative ramo vita (incluse polizze unit e index linked)	1	1,82
Prestiti personali	1	1,82
Totale reclami	*55*	*100,00%*



*Reclami pervenuti nel 2023 - **Ripartizione per tipologia di motivazioni sottostanti***		
	Nr.	% su totale
Esecuzione operazioni	19	34,55
Comunicazione ed informazione al cliente	13	23,64
Frodi e smarrimenti	9	16,36
Altro	4	7,27
Segnalazione a centrale rischi	4	7,27
Applicazione delle condizioni	3	5,45
Aspetti organizzativi	1	1,82
Disfunzioni apparecchiature	1	1,82
Personale	1	1,82
Totale reclami	*55*	*100,00%*



Infine, nel corso del 2023 i reclami evasi sono stati così risolti:

*Reclami pervenuti nel 2023 - **Risoluzione***		
	Nr.	% su totale
Reclami non risolti a favore del cliente	39	70,91
Reclami parzialmente risolti a favore del cliente	8	14,55
Reclami totalmente risolti a favore del cliente	7	12,73
Reclami ritirati dal cliente	1	1,82
Totale reclami	*55*	*100,00%*