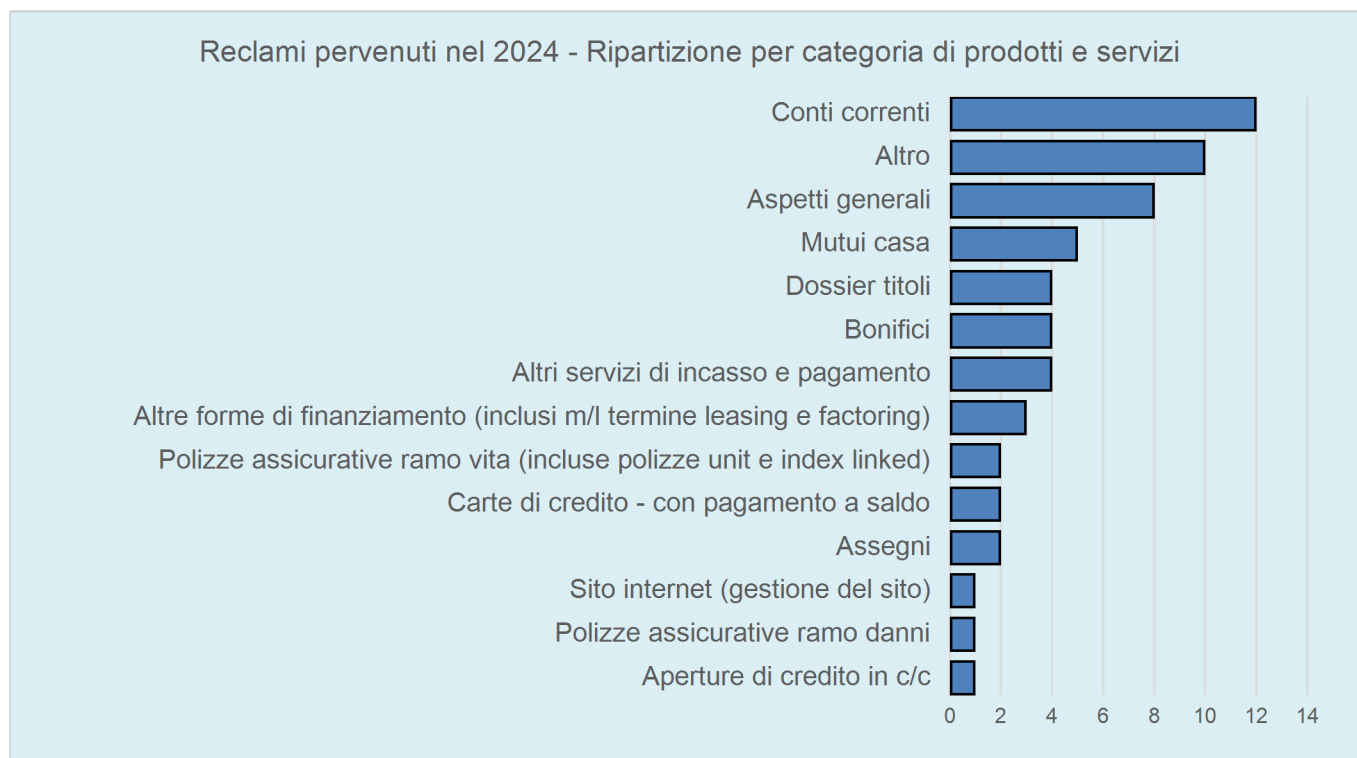


Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2024

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 2024 sono pervenuti 59 reclami, pari allo 0,07% dei clienti della Banca, riepilogati nelle seguenti tabelle elaborate secondo categorie di classificazione ABI.

<i>Reclami pervenuti nel 2024 - Ripartizione per categorie di prodotti e servizi</i>		
	Nr.	% su totale
Conti correnti	12	20,34
Altro	10	16,95
Aspetti generali	8	13,56
Mutui casa	5	8,47
Altri servizi di incasso e pagamento	4	6,78
Bonifici	4	6,78
Dossier titoli	4	6,78
Altre forme di finanziamento (inclusi m/l termine leasing e factoring)	3	5,08
Assegni	2	3,39
Carte di credito - con pagamento a saldo	2	3,39
Polizze assicurative ramo vita (incluse polizze unit e index linked)	2	3,39
Aperture di credito in c/c	1	1,69
Polizze assicurative ramo danni	1	1,69
Sito internet (gestione del sito)	1	1,69
Totale reclami	59	100,00%



Reclami pervenuti nel 2024 - Ripartizione per tipologia di motivazioni sottostanti

	Nr.	% su totale
Esecuzione operazioni	20	33,90
Altro	10	16,95
Comunicazione ed informazione al cliente	6	10,17
Segnalazione a centrale rischi	6	10,17
Personale	5	8,47
Condizioni	3	5,08
Anatocismo	2	3,39
Applicazione delle condizioni	2	3,39
Disfunzioni apparecchiature	2	3,39
Frodi e smarrimenti	2	3,39
Merito del credito o simili	1	1,69
Totale reclami	59	100,00%

Reclami pervenuti nel 2024 - Ripartizione per tipologia di motivazioni sottostanti


Infine, nel corso del 2024 i reclami evasi sono stati così risolti:

Reclami pervenuti nel 2024 - Risoluzione

	Nr.	% su totale
Reclami non risolti a favore del cliente	41	69,49
Reclami totalmente risolti a favore del cliente	10	16,95
Reclami parzialmente risolti a favore del cliente	8	13,56
Totale reclami	59	100,00%