

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2024

Banca Cesare Ponti S.p.A. presta costante e specifica attenzione, in ogni fase dell'attività svolta, alle esigenze dei Clienti per ricercare la loro più ampia soddisfazione.

Da sempre l'attenzione e la tutela per il Cliente rappresentano, infatti, patrimonio fondamentale dell'Istituto, anche in ottica di salvaguardia del proprio profilo reputazionale. Tutto il Personale è quindi tenuto a prestare la propria attività nel pieno rispetto delle normative dell'ordinamento giuridico e della Banca.

In tale ambito, i reclami sono considerati segnali di primaria importanza in quanto essi rendono palese l'insoddisfazione del Cliente e, quindi, danno alla Banca un'opportunità di chiarimento e riconciliazione, oltre a fornire spunti per migliorare i propri servizi.

A tal fine, la Banca si è organizzata, anche attraverso l'adozione di idonee procedure, in modo tale da garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

Gli Uffici competenti alla trattazione dei reclami sono i seguenti:

- Ufficio Reclami Bancari e Ufficio Reclami Finanziari e Assicurativi di BPER Banca S.p.A. per effetto di un contratto di fornitura di servizi in outsourcing.

Dopo aver raccolto e verificato la documentazione, acquisite le informazioni necessarie, l'Ufficio Reclami Bancari e l'Ufficio Reclami Finanziari e Assicurativi effettuano le proprie valutazioni sul singolo caso e predispongono una lettera di risposta al Cliente nel rispetto dei termini normativamente previsti:

- 60 giorni per reclami relativi a prodotti e servizi bancari;
- 15 giorni operativi per reclami in materia di servizi di pagamento;
- 60 giorni per reclami aventi ad oggetto la prestazione di servizi di investimento e accessori;
- 30 giorni per reclami in materia di "privacy";
- 45 giorni per reclami aventi ad oggetto la distribuzione assicurativa.

Di seguito viene riportato, conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", e successivi aggiornamenti, un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2024.

Reclami totali pervenuti n. 98, di cui:

Reclami in materia di servizi bancari: 42

Applicazione delle condizioni: 1
Aspetti organizzativi: 8
Canali distributivi e telematici: 4
Comunicazioni ed informazioni al cliente: 2
Esecuzione operazioni: 20
Frodi e smarrimenti: 2
Altro: 5

Reclami in materia di servizi di investimento: 55

Applicazione delle condizioni: 1
Canali distributivi e telematici: 3
Comunicazioni ed informazioni al cliente: 1
Esecuzione operazioni: 44
Personale: 1
Altro: 5

Reclami in materia di prodotti di terzi: 1

Comunicazioni ed informazioni al cliente: 1

Reclami complessivamente conclusi: 90

Reclami conclusi a favore del cliente: 43