



Rendiconto Reclami

Principali evidenze anno 2018

Gestione Reclami - Legale e Regulatory Affairs
Gennaio 2019



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2018.

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono, in materia di reclami, che annualmente venga redatto e reso pubblico **"un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati"**.

Il tema dei reclami riveste per BANCOBPM una crescente rilevanza: uno dei capisaldi della strategia aziendale è infatti **l'ascolto e la risoluzione dei problemi segnalati dalla clientela**.

I reclami inoltre sono una importante **fonte informativa di possibili aree di criticità**, permettono di rimuovere eventuali disservizi, di migliorare sempre più la qualità dei servizi offerti e di ristabilire o sviluppare la relazione con il Cliente, limitando possibili rischi reputazionali.

I reclami ricevuti da BANCOBPM vengono gestiti da un'unica struttura accentrata.

Ciò consente:

- una gestione **univoca, attenta e puntuale delle istanze ricevute**;
- il monitoraggio del rispetto dei tempi di risposta previsti dalla normativa cercando, ove possibile, di ridurre ulteriormente tali tempistiche nella convinzione che la **velocità di risposta sia una leva fondamentale nei rapporti con i clienti**;
- il **perseguimento della soddisfazione e fiducia della clientela**.



Di seguito riportiamo alcune informazioni relative al Processo di gestione dei reclami e alcuni dati di dettaglio sull'attività svolta nell'anno 2018.

Presentazione del reclamo

La struttura Gestione Reclami di BANCOBPM è dedicata ad **accogliere e gestire** i reclami presentati dalla Clientela.

Modalità di inoltro del reclamo

Per presentare un reclamo scritto è possibile alternativamente utilizzare una delle seguenti modalità:

➤ Mezzo web o posta elettronica:

nella sezione “Contattaci e/o Contatti”, presente sui Siti di ciascuna Banca del Gruppo, selezionando successivamente il link “Motivo del contatto? – Lamentele o reclami” e compilando l'apposito form oppure al seguente indirizzo di posta elettronica: reclam@bancobpm.it

➤ Mezzo lettera:

– con consegna a mano a fronte del rilascio di ricevuta presso una qualsiasi delle nostre Filiali;
– con invio tramite posta ordinaria o preferibilmente tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo dell'ufficio preposto alla trattazione dei reclami:

BANCOBPM

Gestione Reclami

Via Polenghi Lombardo, 13

26900 Lodi

➤ Mezzo posta elettronica certificata:

utilizzando i seguenti indirizzi di posta:

reclami@pec.bancobpm.it

➤ Tempi di risposta al reclamo

30 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo ad operazioni e servizi bancari; 60 giorni dal ricevimento della richiesta se il reclamo è relativo a servizi di investimento; 45 giorni se il reclamo è relativo a prodotti assicurativi; 15 giorni se il reclamo è relativo a servizi di pagamento.

Per ogni ulteriore informazione è possibile consultare il sito internet di BANCO BPM all'indirizzo: <http://www.bancobpm.it> cliccare sul link **CONTATTI** e successivamente sul link **Reclami**.

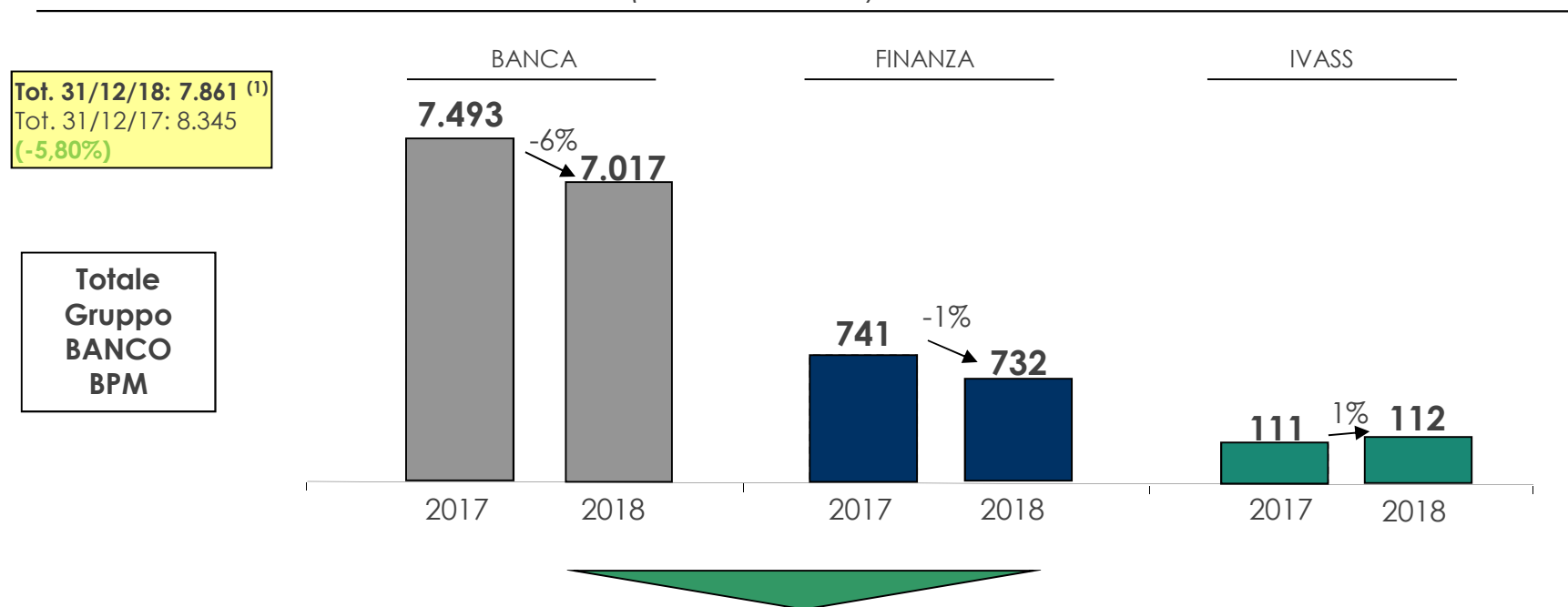


PRINCIPALI EVIDENZE ANNO 2018

Analisi reclami ricevuti – Numeriche Gruppo BANCO BPM

Numero reclami ricevuti

(Dati in unità e %)



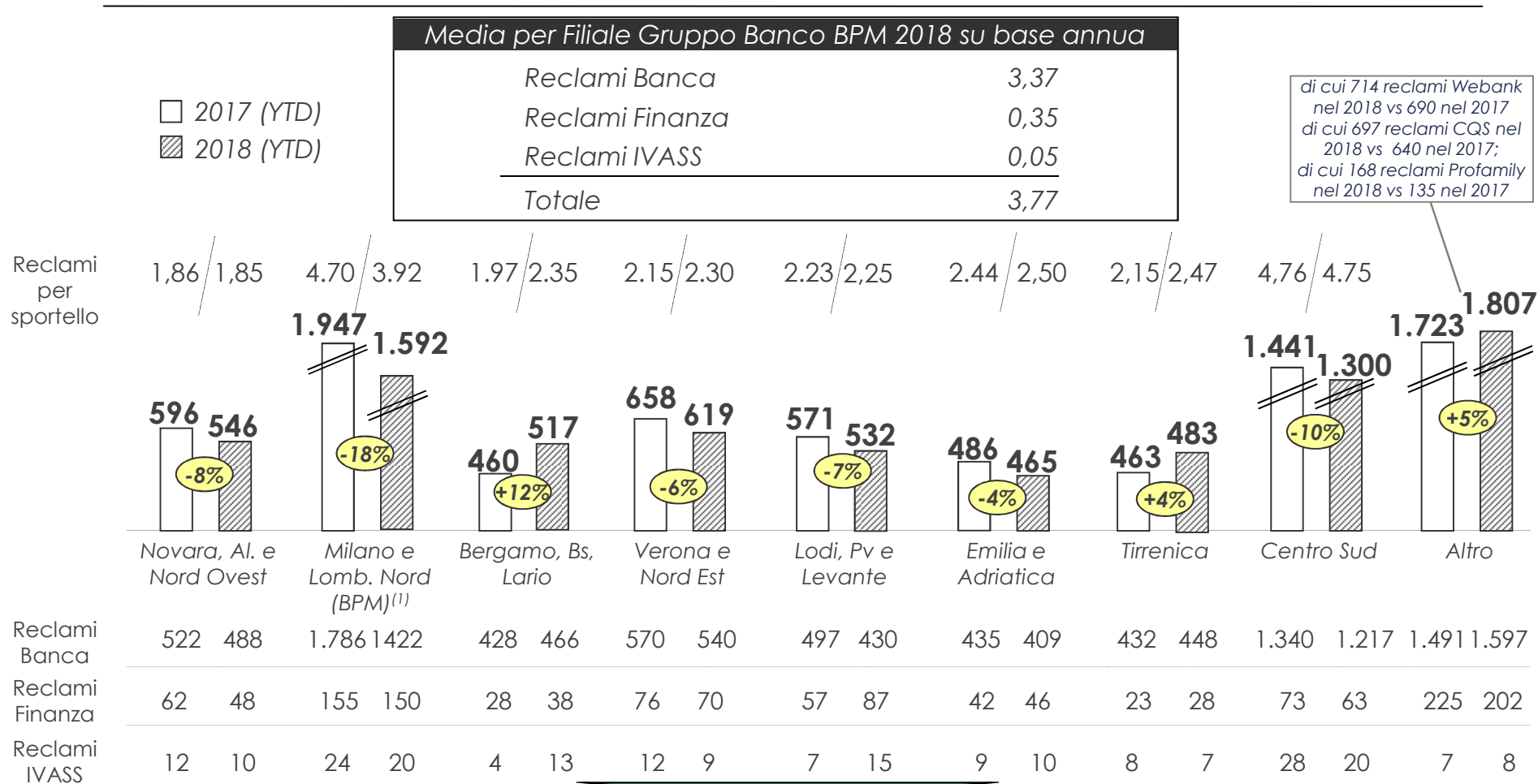
Nel 2018 il numero complessivo dei reclami ricevuti a livello di Gruppo risulta in calo rispetto all'anno precedente (-5,80%)

(1) I dati comprendono anche BPM SpA, Banca Alelli, Release e Profamily

Analisi reclami ricevuti - evidenze per Direzioni Territoriali Gruppo BANCO BPM

Reclami ricevuti per Direzione Territoriale

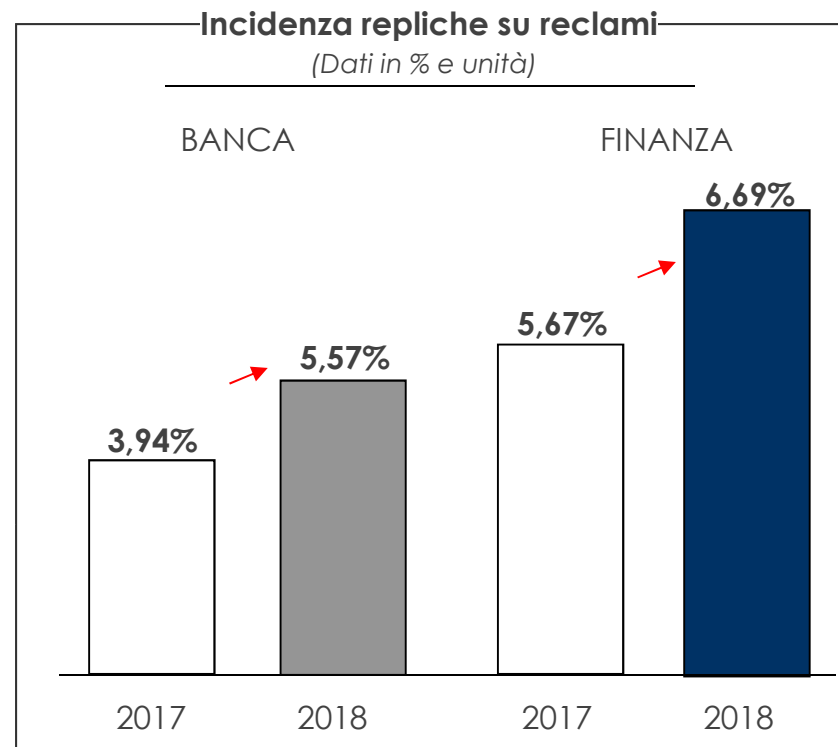
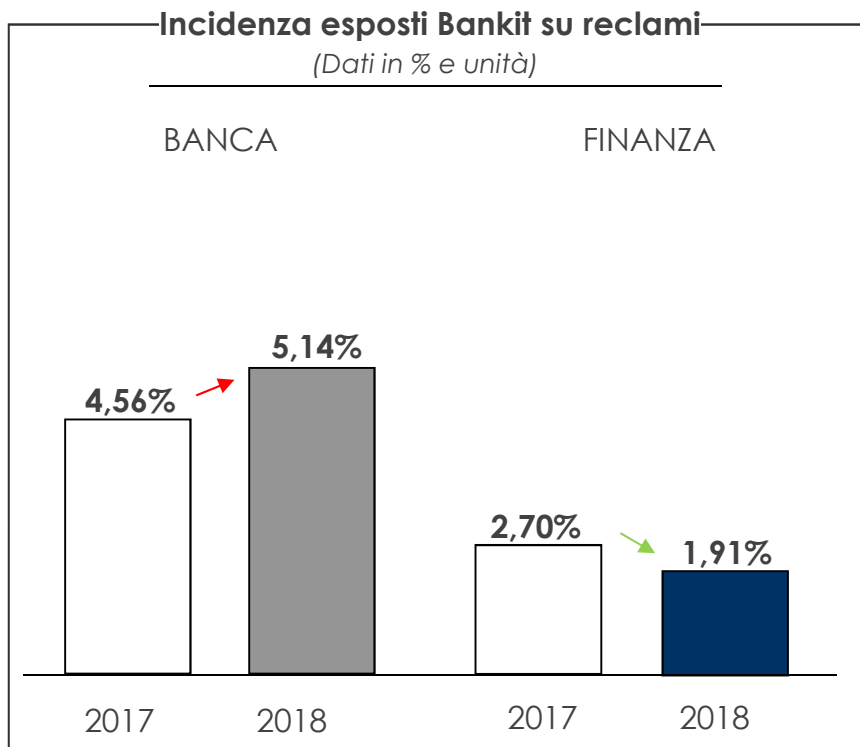
(dati in unità)



Le Direzioni Bergamo e Tirrenica evidenziano numeriche in leggera crescita rispetto all'anno precedente



Analisi su esposti e repliche ricevute – Numeriche Gruppo BANCO BPM

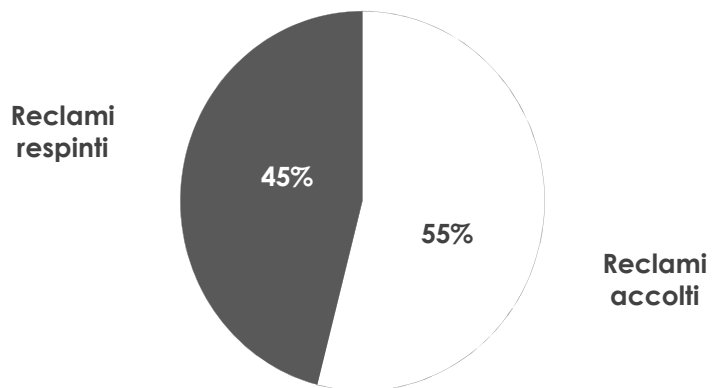


	2017	2018	2017	2018		2017	2018	2017	2018
ESPOSTI	342	361	20	13	REPLICHE	296	391	42	49

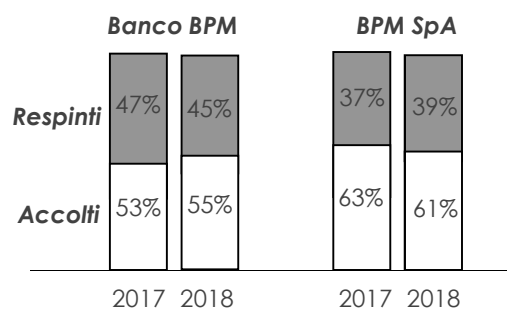
Nel 2018 l'incidenza degli Esposti Bankit è in leggera crescita sui reclami Banca. Cresce altresì l'incidenza delle repliche presentate dai clienti

Analisi reclami evasi – Accolti/respinti Gruppo BANCO BPM

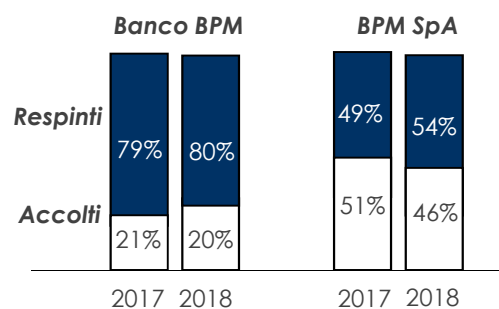
Gruppo BANCO BPM 2018



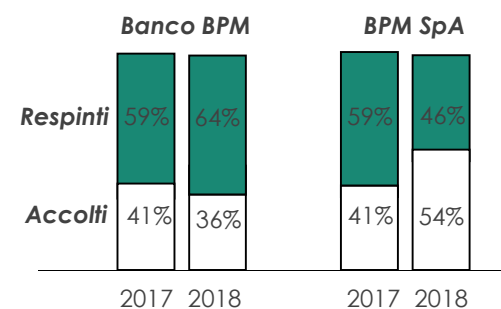
Esito reclami Banca (dati in %)



Esito reclami Finanza (dati in %)



Esito reclami IVASS (dati in %)



Non emergono differenze significative in relazione alle percentuali di accoglimento delle pratiche sui reclami bancari

Analisi reclami evasi - Giorni medi di gestione Gruppo BANCO BPM

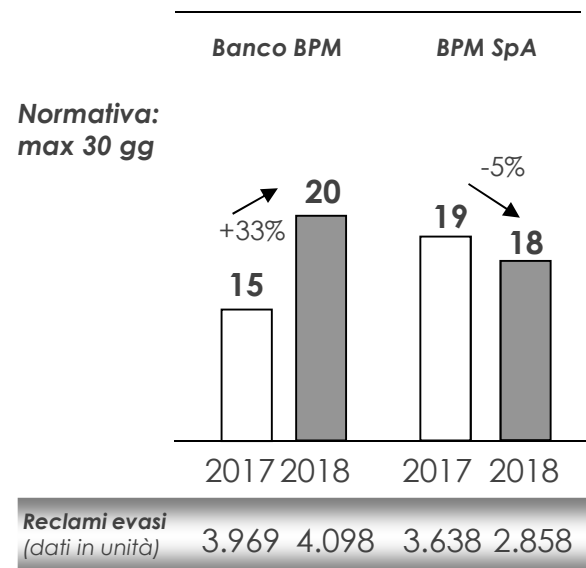
Giorni medi di lavorazione

Gruppo BANCO BPM 2018

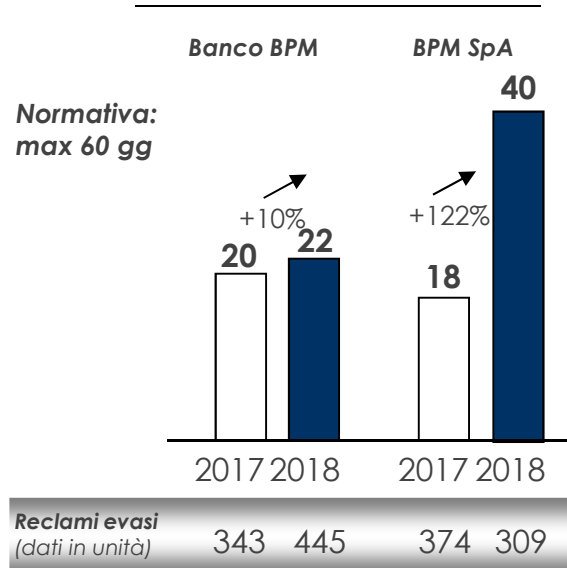
TOTALE RECLAMI EVASI 7.822

MEDIA PONDERATA GIORNI LAVORAZIONE 20
(vs 17 del 2017)

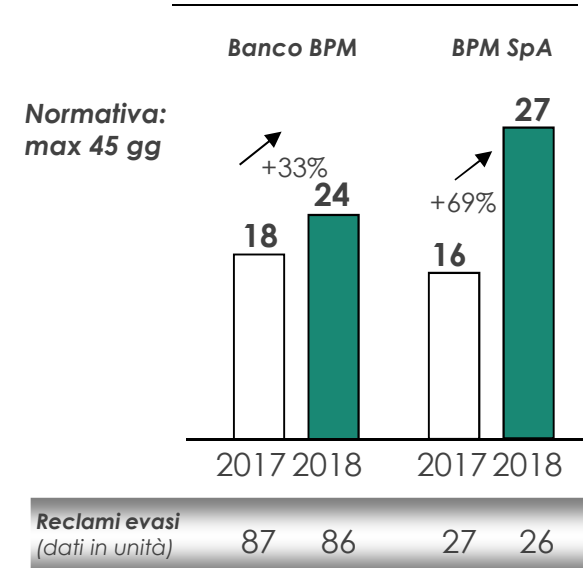
Reclami Banca



Reclami Finanza



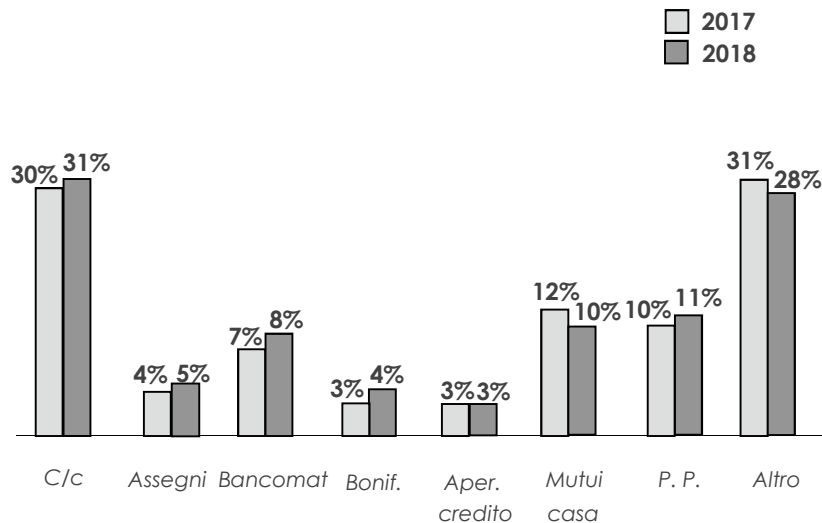
Reclami IVASS



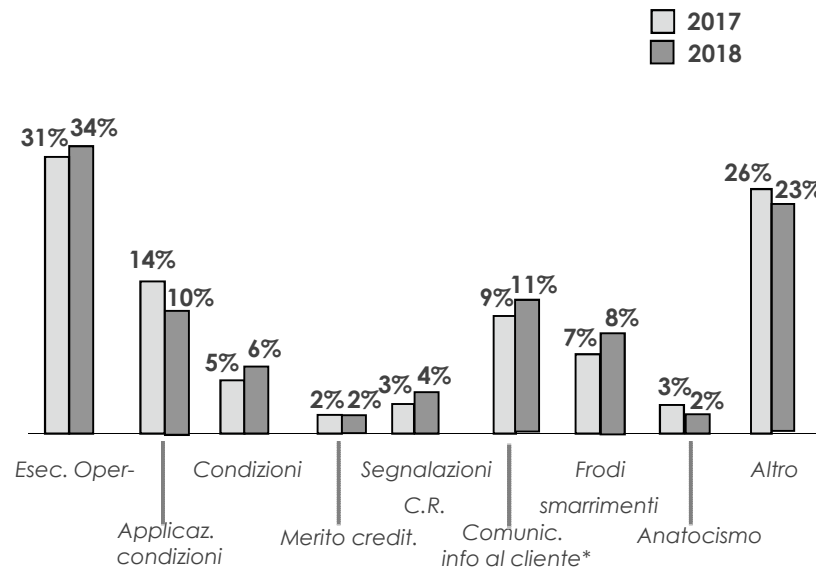
La media ponderata dei giorni di lavorazione a livello di Gruppo evidenzia un aumento da 17 giorni nel 2017 a 20

Analisi reclami Banca evasi - Evidenze per prodotto e motivo

Reclami banca per prodotto
(Dati in % e unità)



Reclami banca per motivo
(Dati in % e unità)



Evasi 2.139 337 537 270 221 669 748 2.035

Evasi 2.338 685 394 115 298 795 550 145 1.636

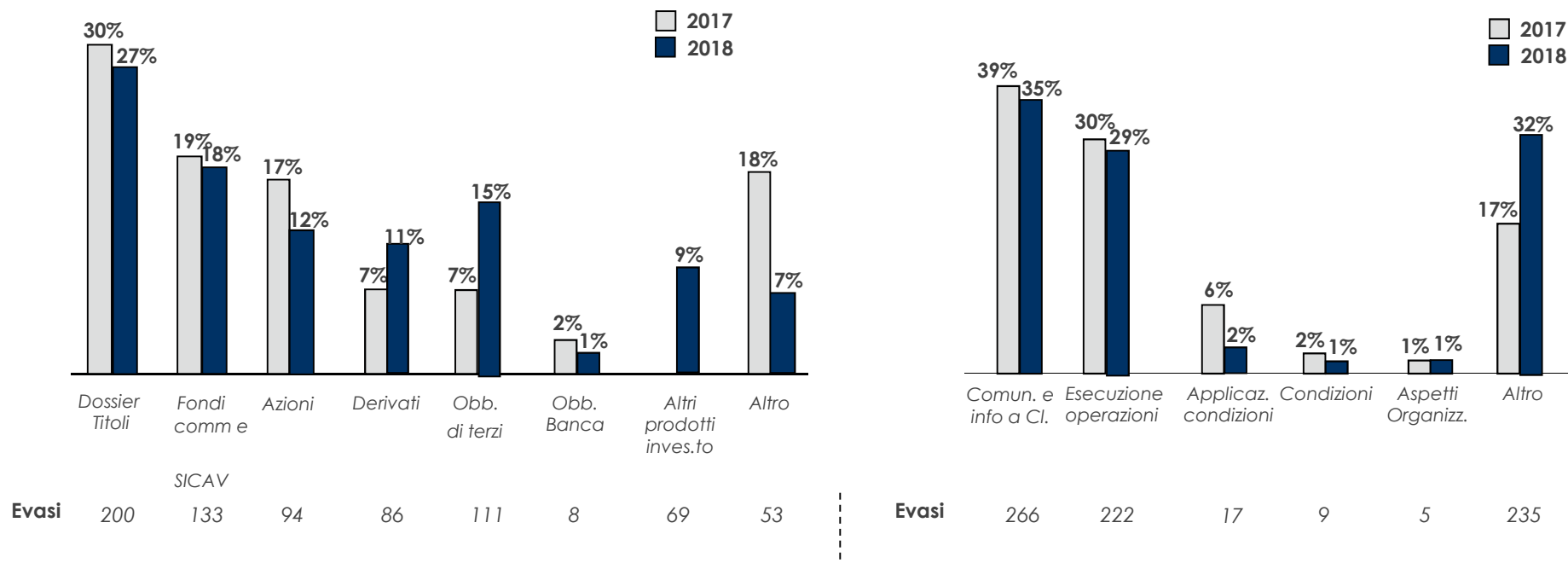
I reclami evasi nel 2018 riguardano per il 28% il prodotto “conti correnti” e per il 34% il motivo “esecuzione operazioni”

*documentazione contrattuale carente/mancante

Analisi reclami Finanza evasi - Evidenze per prodotto e motivo

Reclami finanza per prodotto
(Dati in % e unità)

Reclami finanza per motivo
(Dati in % e unità)



I reclami evasi nel 2018 riguardano per il 27% il prodotto “dossier titoli” e per il 35% il motivo “esecuzione operazioni”

Analisi reclami evasi oltre i termini previsti – Gruppo BANCO BPM focus 2018

Giorni di ritardo

Gruppo BANCO BPM 2018			
TOTALE RECLAMI EVASI	7.822	TOT.RECLAMI EVASI OLTRE I TERMINI (%)	12%

Reclami Banca (30 gg)

(evasi nr. 6.956)

Evasi oltre 30 gg

Reclami Finanza (60 gg)

(evasi nr. 754)

Evasi oltre 60 gg

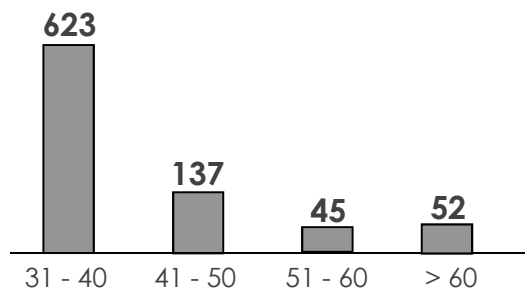
Reclami IVASS (45 gg)

(evasi nr. 112)

Evasi oltre 45 gg

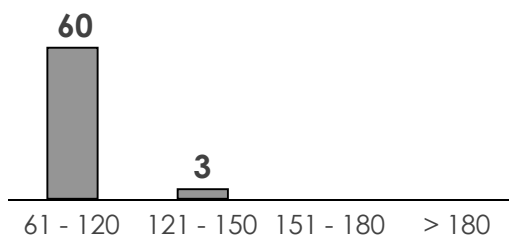
TOTALE 857
(pari al 12,32% dei reclami evasi)

497 Banco BPM (12%)
360 BPM SpA (13%)



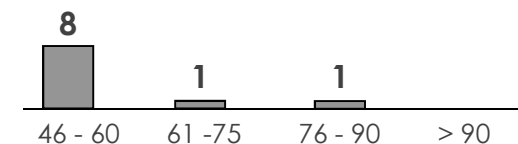
TOTALE 63
(pari al 8,35% dei reclami evasi)

12 Banco BPM (3%)
47 BPM SpA (15%)



TOTALE 10
(pari al 8,93% dei reclami evasi)

8 Banco BPM (9%)
2 BPM SpA (7%)



Il dato è coerente con la particolare attenzione riservata al rispetto delle tempistiche e dei termini previsti

La normativa in tema di tutela del cliente prevede svariate azioni che il cliente può perseguire.

