

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami in Banca Popolare dell'Alto Adige (BPAA)

La nostra Banca, in conformità a quanto previsto dalla relativa normativa di riferimento, ha istituito al suo interno un team per la trattazione dei reclami e ha aderito ad appositi organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero eventualmente insorgere fra Banca e Cliente.

In ottemperanza alle disposizioni dettate dalla normativa di riferimento, si evidenzia che nel corso del 2023 sono pervenuti alla Banca n. 1.558 reclami, inerenti ai servizi in materia bancaria/assicurativa e ai servizi di investimento.

Al **31.12.2023** la situazione dei reclami era quella riepilogata nella tabella seguente:

| Reclami pervenuti 2023 | | | | | |
|-------------------------|-------|----------------------|-------|--|-----|
| Reclami ricevuti | 1.558 | Reclami evasi | 1.115 | Reclami in corso di valutazione | 443 |

I tempi medi di risposta ai reclami chiusi entro il **31.12.2023** sono stati:

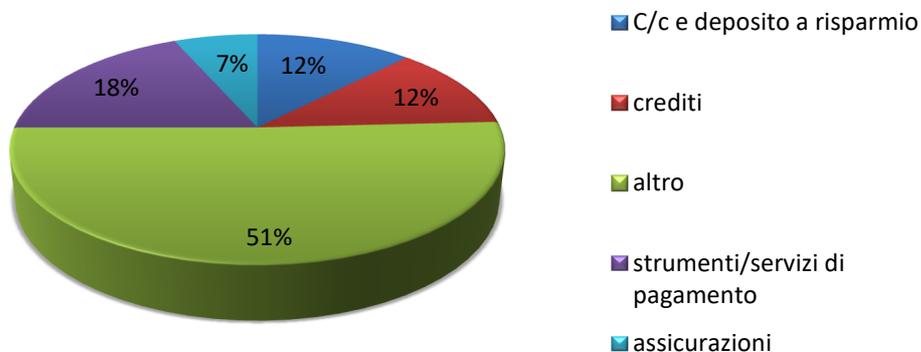
| | Tempi previsti dalla normativa | Tempi effettivi |
|-------------------------------|--------------------------------|-----------------|
| Servizi di investimento | 60 giorni fissi | 38 giorni fissi |
| Servizi bancari | 60 giorni fissi | 26 giorni fissi |
| - di cui Servizi di pagamento | 15 giorni lavorativi | 11 giorni fissi |
| Servizi assicurativi | 45 giorni fissi | 20 giorni fissi |

Reclami in materia bancaria/assicurativa

Si segnala che al **31.12.2023** sono pervenuti n. 244 reclami in materia bancaria/assicurativa, come di seguito rappresentati:

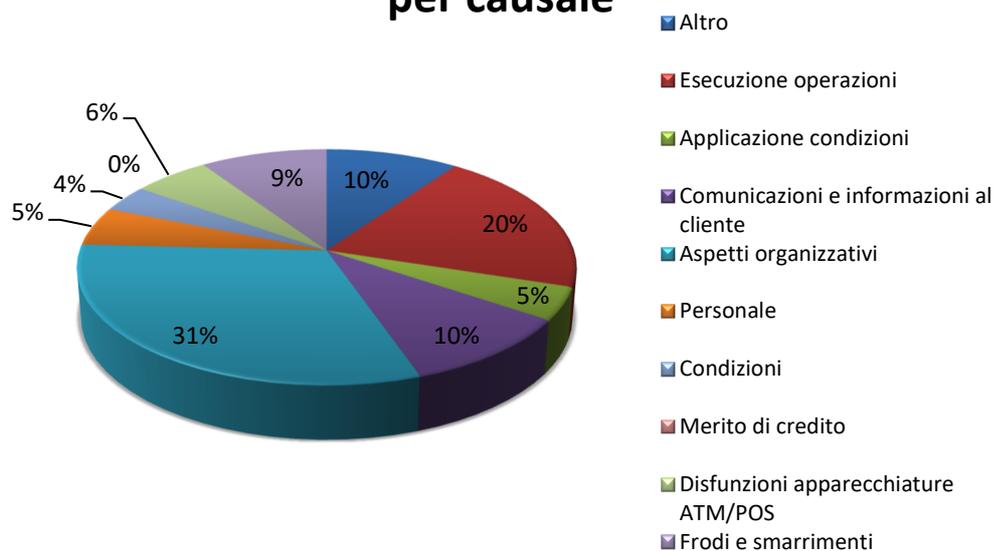
| COMPARTO | Reclami al 31/12/2023 |
|--|-----------------------|
| Crediti | Totale 29 |
| Aperture di credito | 2 |
| Crediti al consumo e prestiti personali | 1 |
| Crediti speciali | 14 |
| Mutui casa | 12 |
| Conti correnti e depositi a risparmio | Totale 30 |
| Strumenti/servizi di pagamento | Totale 45 |
| Assegni | 2 |
| Bonifici diversi da transfrontalieri | 22 |
| Carte di credito | 1 |
| Carte di debito | 12 |
| Effetti Ri.Ba. | 2 |
| Stipendi e pensioni | 2 |
| Utenze | 4 |
| Assicurazioni | Totale 16 |
| Polizze assicurative ramo danni | 10 |
| Polizze assicurative ramo vita | 6 |
| Altro | Totale 124 |
| Aspetti generali | 16 |
| Altro | 108 |
| | Totale 244 |

Percentuale dei reclami per comparto



| Causale | Reclami al 31/12/2023 |
|--|-----------------------|
| Esecuzione operazioni | 49 |
| Applicazione condizioni | 11 |
| Altro | 24 |
| Personale | 13 |
| Condizioni | 9 |
| Aspetti organizzativi | 76 |
| Comunicazione e informazioni a clienti | 25 |
| Disfunzioni apparecchiature ATM/POS | 14 |
| Frodi e smarrimenti | 23 |
| TOTALE | 244 |

Suddivisione percentuale dei reclami per causale



| Prodotti e servizi | Motivo del reclamo | | | | | | | | | |
|---|--------------------|-------------------------------|-----------------------|---|------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------------|-----------|------------|
| | Altro | Applicazione delle condizioni | Aspetti organizzativi | Comunicazioni / informazioni al cliente | Condizioni | Disfunzioni apparecchiature ATM / POS | Esecuzione operazioni | Frodi e smarrimenti | Personale | Totale |
| Altro | 9 | | 60 | 4 | 2 | 11 | 14 | 6 | 2 | 108 |
| Aperture di credito | 2 | | | | | | | | | 2 |
| Aspetti generali | 1 | | 3 | 2 | | | | | 10 | 16 |
| Assegni | | | 1 | | | | 1 | | | 2 |
| Bonifici diversi da transfrontalieri | 1 | 2 | | 2 | | | 9 | 8 | | 22 |
| C/C e deposito a risparmio | 2 | 1 | 8 | 6 | 2 | | 11 | | | 30 |
| Carte di credito | 1 | | | | | | | | | 1 |
| Carte di debito - trasferimento fondi | | | | | | | | 6 | | 6 |
| Carte di debito - prelievo contante | | | | | | | 3 | 3 | | 6 |
| Crediti al consumo e prestiti personali | | | | 1 | | | | | | 1 |
| Crediti speciali (fondiario ecc.) | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | | 5 | | | 14 |
| Effetti Riba | | | | 1 | | | 1 | | | 2 |
| Mutui casa | 1 | 5 | | 1 | 4 | | | | 1 | 12 |
| Polizze assicurative ramo danni | 5 | | 2 | 2 | | | 1 | | | 10 |
| Polizze assicurative ramo vita | 1 | | | 3 | | | 2 | | | 6 |
| Stipendi e pensioni | | | 1 | | | | 1 | | | 2 |
| Utenze - RID/MAV ecc. | | | | | | | 4 | | | 4 |
| Totale complessivo | 24 | 11 | 76 | 25 | 9 | 14 | 49 | 23 | 13 | 244 |

Dei n. 244 reclami censiti, n. 47 sono stati totalmente accolti, n. 30 sono stati accolti parzialmente, n. 25 sono stati ritirati dai clienti, n. 132 non sono stati accolti, mentre n. 10 erano in corso di istruttoria.

Reclami in materia di servizi di investimento

Si segnala che al **31.12.2023** sono pervenuti n. 1.314 reclami in materia di servizi di investimento

Di questi reclami:

- n. 1.298 erano riferiti alle azioni emesse dalla Banca con vari elementi di contestazione (illiquidità delle azioni, non adeguatezza/appropriatezza delle operazioni, errata profilazione, ecc.);
- n. 4 reclami erano riferiti alla mancata consegna di documentazione;
- n. 6 reclami erano riferiti alla consulenza ricevuta in filiale;
- n. 5 reclami erano riferiti ad altri profili nell'esecuzione di operazioni di investimento;
- n. 1 reclamo era riferito all'impossibilità di utilizzare un finanziamento per poter investire in strumenti finanziari.

Dei n. 1.314 reclami censiti, n. 3 sono stati totalmente accolti, n. 16 sono stati accolti parzialmente, n. 1 è stato ritirato dal cliente, n. 861 non sono stati accolti, mentre n. 433 erano in corso di istruttoria.

Bolzano, 8 marzo 2024

BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA

Team Gestione Reclami