

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

La 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 la stessa Banca e il Cliente.

In ottemperanza alle disposizioni dettate dalla normativa di riferimento, si evidenzia che nel corso del 2024 sono pervenuti alla Banca n. 578 reclami, inerenti ai servizi in materia bancaria/assicurativa e ai servizi di investimento.

Al **31.12.2024** la situazione dei reclami era quella riepilogata nella tabella seguente:

Reclami pervenuti 2024					
Reclami ricevuti	578	Reclami evasi	555	Reclami in corso di valutazione	23

I tempi medi di risposta ai reclami chiusi entro il **31.12.2024** sono stati:

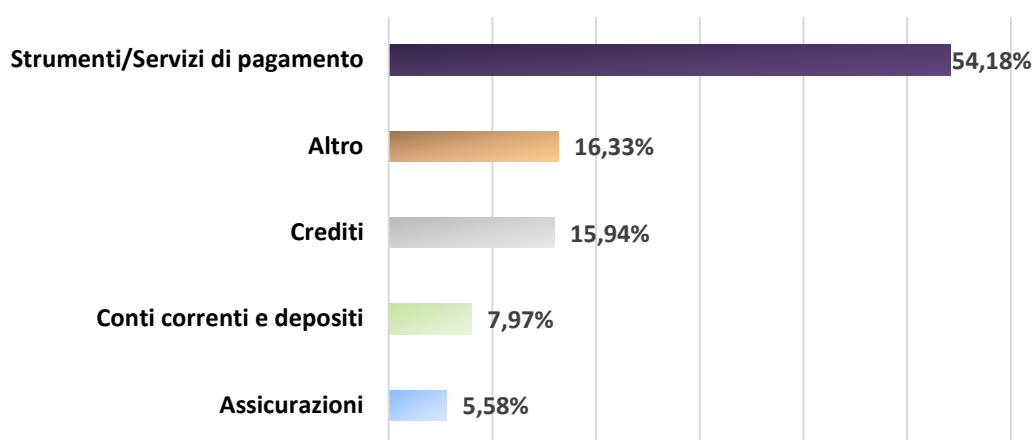
	Tempi previsti dalla normativa	Tempi effettivi
Servizi di investimento	60	38
Servizi di pagamento	15 giorni lavorativi	11 giorni fissi
Servizi bancari	60	19
Servizi assicurativi	45	15

Reclami in materia bancaria/assicurativa

Si segnala che al **31.12.2024** sono pervenuti n. 251 reclami in materia bancaria/assicurativa, come di seguito rappresentati:

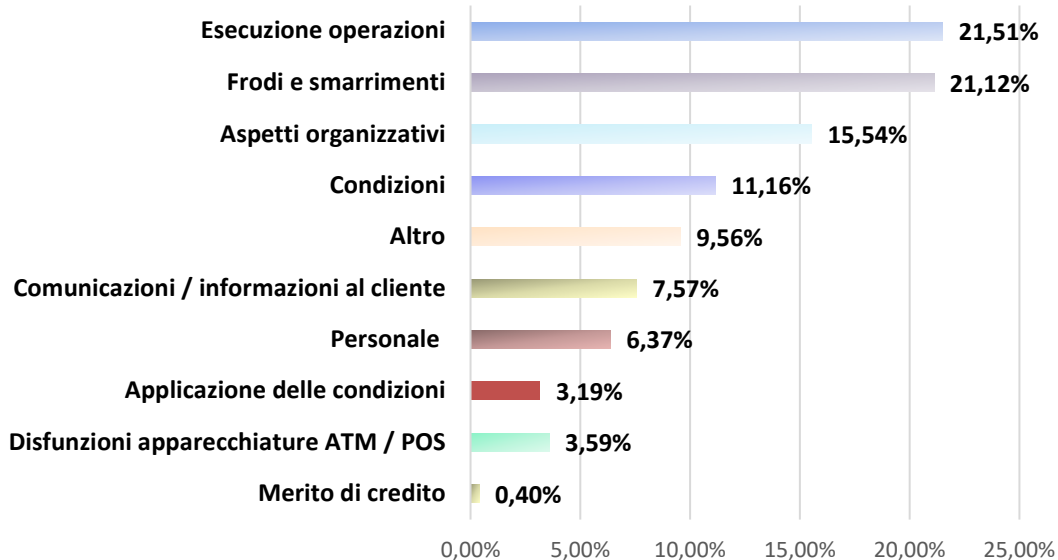
Comparto	Prodotti e servizi	Totale
Altro	Altro	22
	Aspetti generali	19
Totale		41
Assicurazioni	Polizze assicurative ramo danni	10
	Polizze assicurative ramo vita	4
Totale		14
Conti correnti e depositi	C/C e deposito a risparmio	20
Totale		20
Crediti	Altre forme di finanziamento (sconto ecc)	1
	Aperture di credito	3
	Crediti al consumo e prestiti personali	1
	Crediti speciali (fondiario ecc.)	12
	Mutui casa	23
Totale		40
Strumenti/Servizi di pagamento	Assegni	5
	Bonifici diversi da transfrontalieri	32
	Carte di credito	7
	Carte di debito - prelievo contante	7
	Carte di debito - trasferimento fondi	30
	Stipendi e pensioni	2
	Utenze - RID-MAV ecc.	1
	Altro	41
	C/C e deposito a risparmio	11
Totale		136
	Totale complessivo	251

Comparti in percentuale

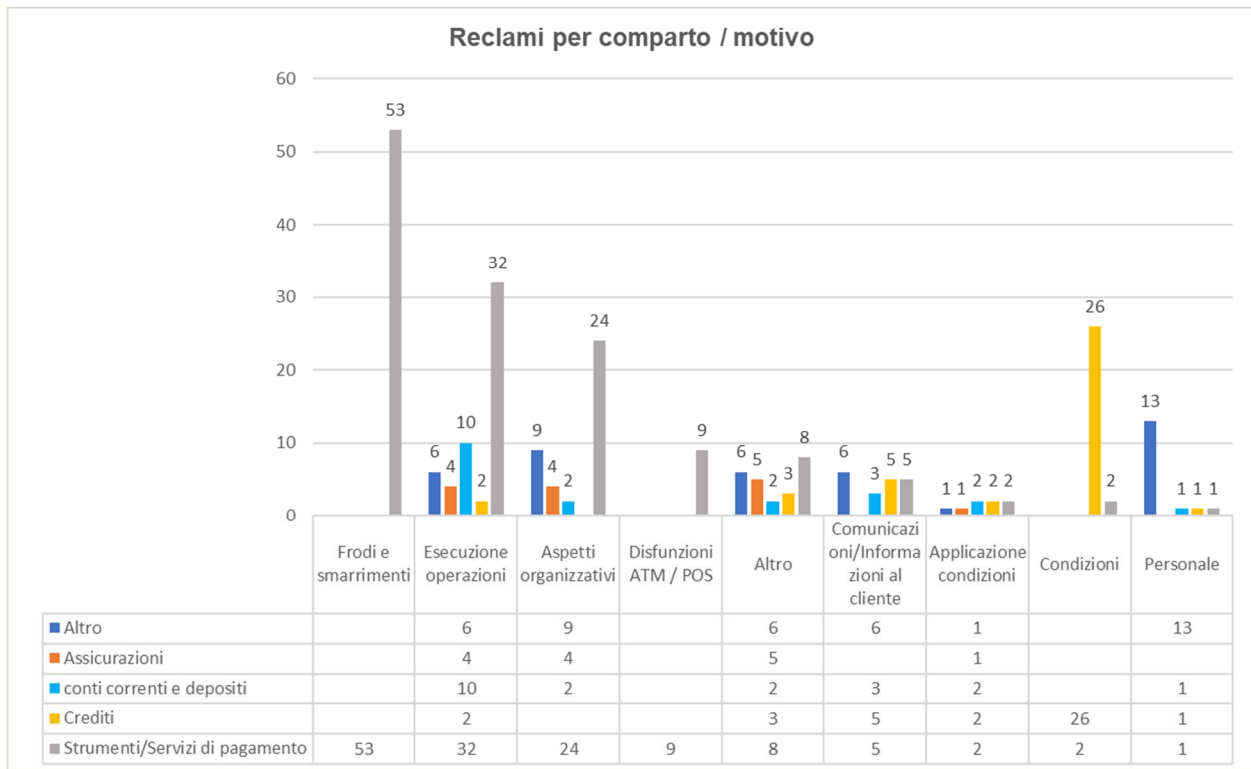


Motivo del reclamo	Totale
Esecuzione operazioni	54
Frodi e smarrimenti	53
Aspetti organizzativi	39
Condizioni	28
Altro	24
Comunicazioni / informazioni al cliente	19
Personale	16
Disfunzioni apparecchiature ATM / POS	9
Applicazione delle condizioni	8
Merito di credito	1
Totale	251

Motivi del reclamo in percentuale



Motivo del reclamo	Comparto					Strumenti/Servizi di pagamento	Totale
	Altro	Assicurazioni	Conti correnti e depositi	Crediti			
Altro	6	5	2	3		8	24
Applicazione delle condizioni	1	1	2	2		2	8
Aspetti organizzativi	9	4	2			24	39
Comunicazioni / informazioni al cliente	6		3	5		5	19
Condizioni					26	2	28
Disfunzioni apparecchiature ATM / POS						9	9
Esecuzione operazioni	6	4	10	2		32	54
Frodi e smarrimenti						53	53
Merito di credito				1		1	1
Personale	13		1	1		1	16
Totale	41	14	20	40		136	251



Dei 251 reclami censiti, 74 sono stati classificati come composti (di cui 47 composti a favore del cliente e 40 ritenuti fondati, 16 accolti parzialmente di cui 2 ritenuti fondati, 3 rinunciati dal cliente e 8 per cui i clienti ci hanno comunicato che le loro esigenze erano state poi soddisfatte), 162 sono in attesa di composizione (di cui 23 accolti parzialmente e 16 ritenuti fondati) mentre 15 sono in corso di istruttoria.

Reclami in materia di servizi di investimento

Si segnala che al **31.12.2024** sono pervenuti n. 327 reclami in materia di servizi di investimento

Di questi reclami:

- n. 304 erano riferiti alle azioni emesse dalla Banca con vari elementi di contestazione (illiquidità delle azioni, non adeguatezza/appropriatezza delle operazioni, errata profilazione, ecc.);
- n. 11 reclami erano riferiti alla mancata o ritardata esecuzione di operazioni di vendita o trasferimento fondi;
- n. 4 reclami erano riferiti a problematiche relative all'utilizzo del trading on line o dell'app Volksbank;
- n. 3 reclami erano riferiti all'insufficiente consulenza ricevuta al momento dell'acquisto di strumenti finanziari;
- n. 2 reclami erano riferiti a problematiche relative alla liquidazione di fondi pensione;
- n. 1 reclamo era riferito alla mancata possibilità di operare su un dossier titoli cointestato;
- n. 1 reclamo era riferito a problematiche relative alla contabilizzazione per l'acquisto di un fondo.
- n. 1 reclamo era riferito all'erronea indicazione di un prezzo di riferimento di uno strumento finanziario

Dei 327 reclami censiti, 20 sono stati classificati come composti (di cui 1 composto a favore del cliente e ritenuto fondato, 19 accolti parzialmente non fondati), 299 sono in attesa di composizione (di cui 4 accolti parzialmente e 1 ritenuto fondato) mentre 8 sono in corso di istruttoria.

Bolzano, 11 febbraio 2025

BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA

Team Gestione Reclami