

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2022
BANCA POPOLARE VALCONCA SPA IN A.S.

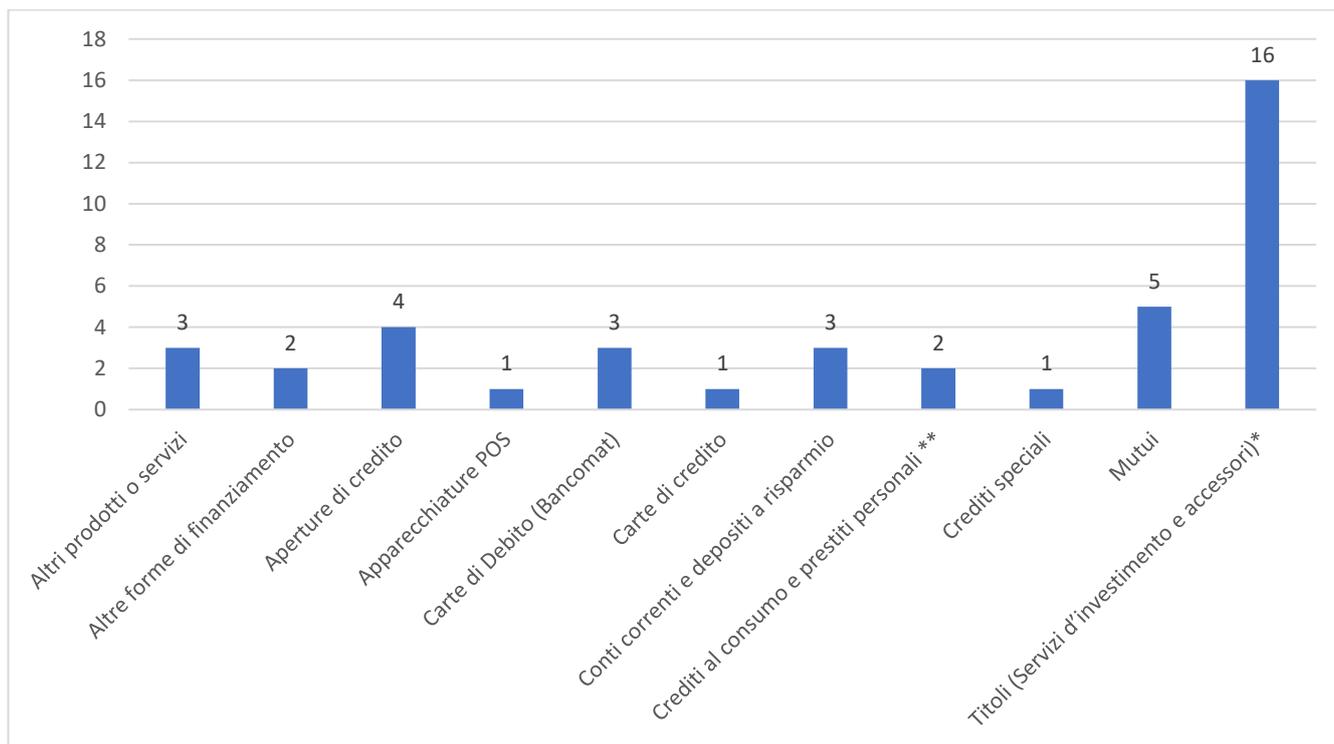
Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari. Di seguito si riporta un riepilogo dei reclami ricevuti nel corso del 2022, dettagliati in uno schema conforme alla classificazione ABI (Associazione Bancaria Italiana) per il monitoraggio periodico dei reclami.

RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2022			
SERVIZIO ABI	CAUSALE ABI	TOTALE	%
Altre forme di finanziamento	Esecuzione operazioni	2	5%
Altri prodotti/servizi	Disfunzioni apparecchiature	1	2%
	Esecuzione operazioni	2	5%
Aperture di credito	Merito del credito e simili	2	5%
	Segnalazione centrale rischi	2	5%
Apparecchiature POS	Disfunzioni apparecchiature	1	2%
Carte di credito	Esecuzione operazioni	1	2%
Carte di debito / bancomat	Frodi e smarrimenti	3	7%
Conti correnti e depositi	Applicazione delle condizioni	1	2%
	Esecuzione operazioni	2	5%
Crediti al consumo e prestiti personali	Esecuzione operazioni **	1	2%
	Merito del credito e simili	1	2%
Crediti speciali	Esecuzione operazioni	1	2%
Mutui	Applicazione delle condizioni	3	7%
	Esecuzione operazioni	1	2%
	Merito del credito e simili	1	2%
Titoli (Servizi d'investimento e accessori) *	Comunicazioni e Informazioni al Cliente	16	39%
TOTALE		41	100%

* reclami di cui al Regolamento Intermediari n. 20.307 del 15/02/2018

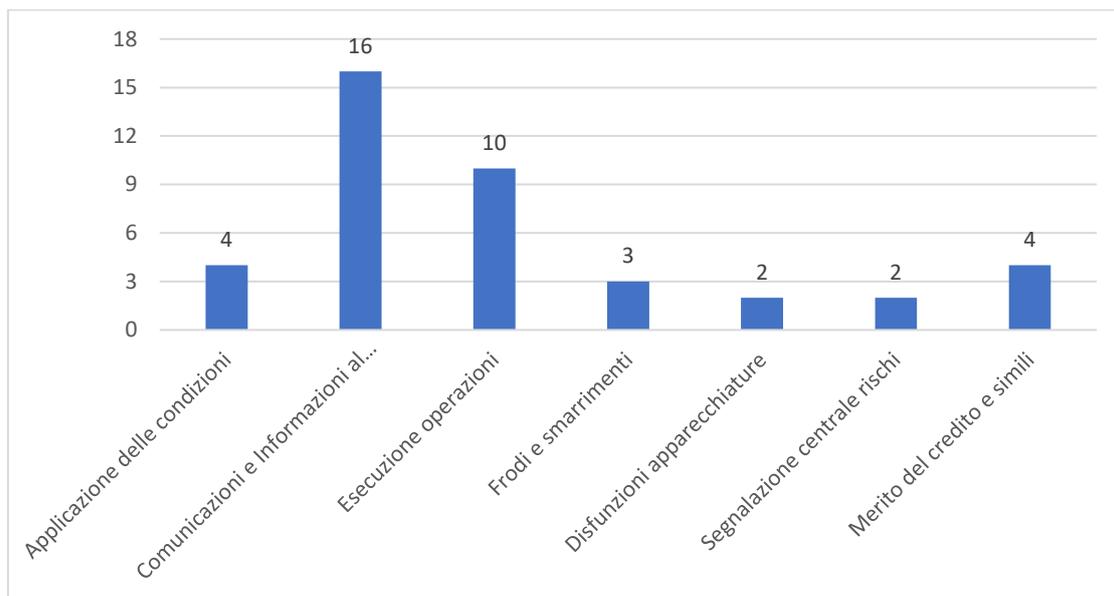
** reclamo su estinzione anticipata Credito CQS di proprietà della Banca, gestito dalla Società «Pitagora S.p.A.» sulla base di specifico mandato.

GRAFICO RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA SERVIZIO ABI



RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2022 PER MOTIVO

CAUSALE ABI	TOTALE	%
Applicazione delle condizioni	4	10%
Comunicazioni e Informazioni al Cliente	16	39%
Esecuzione operazioni	10	24%
Frodi e smarrimenti	3	7%
Disfunzioni apparecchiature	2	5%
Segnalazione centrale rischi	2	5%
Merito del credito e simili	4	10%
TOTALE	41	100%

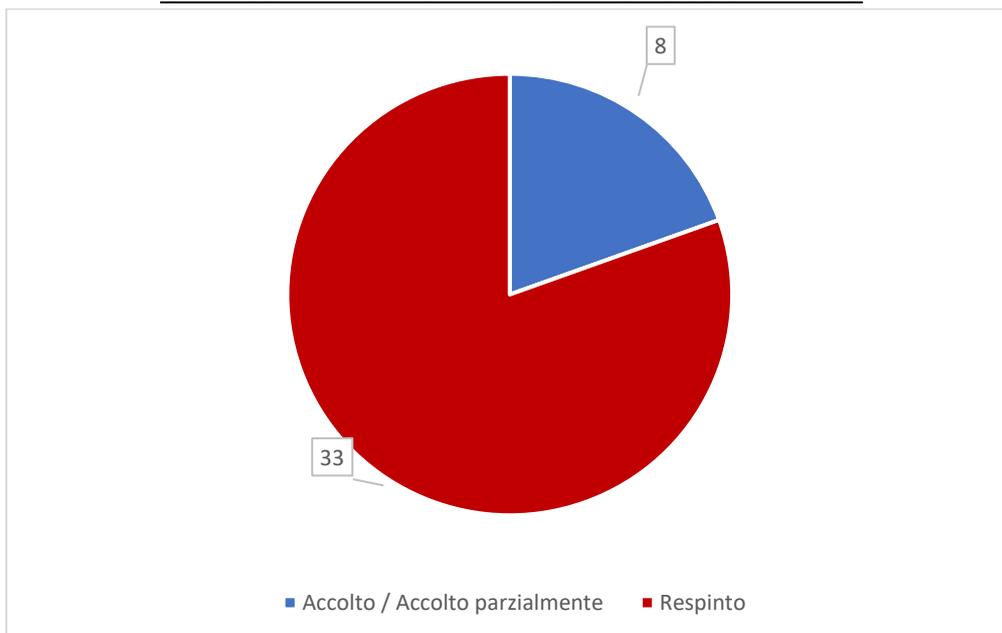
GRAFICO RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA CAUSALE ABI


La Banca ha fornito risposte sollecite ed esaustive a tutti i reclami entro i termini previsti, rispettivamente pari a 60 giorni per i reclami relativi a servizi bancari e finanziari (tempo medio di risposta registrato pari a 19 giorni)¹, 60 giorni per quelli ad oggetto i servizi d'investimento e accessori (tempo medio di risposta di 38 giorni) e 45 giorni per i reclami riguardanti prodotti e servizi assicurativi (tempo medio di risposta di 14 giorni)².

RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2022 PER STATO RECLAMO		
STATO RECLAMO	NUMERO	%
Accolto / Accolto parzialmente	8	32%
Respinto	33	68%
TOTALE	41	100%

¹ Per i servizi di pagamento (Direttiva 2015/2366/UE PSD2) si applica la regola generale secondo cui al reclamo del cliente deve essere data risposta entro 15 giorni dalla ricezione dello stesso

² Con riferimento a n. 1 Reclamo su estinzione anticipata Credito CQS di proprietà della Banca, gestito dalla Società «Pitagora S.p.A.» sulla base di specifico mandato, è stata assicurata la gestione entro il termine normativo di 60 giorni.

GRAFICO RIPARTIZIONE PER STATO ACCOGLIMENTO

Si coglie l'occasione per ricordare che sul sito internet della Banca Popolare Valconca, nella sezione "Reclami, ricorsi e conciliazioni" (link: <https://www.bancavalconca.it/menu-coda/reclami-ricorsi-e-conciliazioni>) è presente ogni informazione utile sulle modalità a disposizione della Clientela per la presentazione di reclami, nonché sulle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

BANCA POPOLARE VALCONCA S.p.A. in A.S.
Ufficio Reclami