

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2024

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 assume per BANCA AKROS 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 BANCA AKROS vengono evasi dalla struttura Reclami di BANCOBPM e ciò consente:

- una gestione **univoca, attenta e puntuale delle istanze ricevute**;
- il monitoraggio del rispetto dei tempi di risposta previsti dalla normativa, 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 alcune informazioni relative al Processo di gestione dei reclami e alcuni dati di dettaglio sull'attività svolta nell'anno 2024.

La struttura Reclami di BANCOBPM è dedicata ad accogliere e gestire i reclami presentati dalla Clientela¹ di BANCA AKROS. Per presentare un reclamo scritto è possibile alternativamente utilizzare una delle seguenti modalità:

- 1) **Mezzo web o posta elettronica:** nella sezione "Reclami", presente sul Sito di BANCA AKROS, compilando l'apposito form oppure scrivendo a reclam@bancobpm.it;
- 2) **Mezzo lettera:** con consegna a mano a fronte del rilascio di ricevuta presso una qualsiasi delle Filiali del Gruppo Banco BPM;
- 3) **Mezzo posta ordinaria o preferibilmente tramite raccomandata A/R** all'indirizzo BANCO BPM Ufficio Reclami Via Polenghi Lombardo 13 26900 Lodi;
- 4) **Mezzo posta elettronica certificata**, utilizzando l'indirizzo reclami@pec.bancobpm.it.

I tempi di risposta al reclamo sono pari a 60 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo ad operazioni/servizi bancari e servizi di investimento; 45 giorni se il reclamo è relativo a prodotti assicurativi; 15 giornate operative (come da art 101 c2 della Direttiva UE 2015/2366 - PSD2) se il reclamo è relativo a servizi di pagamento.

--- O ---

Nel corso del 2024 è stato **ricevuto** da BANCA AKROS un reclamo afferente a servizi di investimento.

Nel 2024 è stato **evaso** un reclamo sui servizi di investimento con esito "respinto" e una **tempistica di evasione** di nr. 58 giorni.

¹ L'interazione dei clienti con il personale preposto alla gestione dei reclami è gratuita, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato, se consentite dalla legge, come da Disposizioni di Banca d'Italia in materia di Trasparenza del 29/7/2009 e aggiornamenti (sezione XI paragrafo 3).