

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ESERCIZIO 2022

In ottemperanza alla vigente normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni), BCC Pay S.p.a. (di seguito anche "BCC Pay") pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2022*, relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. BCC Pay presta una costante attenzione alle esigenze della clientela ritenendo che un'efficace gestione dei reclami costituisca un importante elemento di rilevazione delle aree di miglioramento della propria organizzazione e dei processi, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, e rappresenti un'opportunità per rendere più efficace il rapporto di fiducia e mantenere una relazione soddisfacente con il Cliente.

**il periodo preso in considerazione ricomprende il tempo intercorrente dall'avvio dell'operatività di BCC PAY come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) di diritto italiano, avvenuto in aprile 2022, sino a dicembre 2022.*

Nel corso del periodo di operatività del 2022 sono pervenuti complessivamente 309 reclami dalla clientela, suddivisi in 303 reclami per il comparto Issuing e 6 reclami per il comparto Acquiring.

Il tempo medio di risposta per singolo reclamo è stato di 5,71 giorni e quindi nel pieno rispetto del limite dei 15 giorni lavorativi previsti dalla normativa vigente in materia (o 35 giorni lavorativi per motivi indipendenti dalla volontà della Società).

Di seguito si riporta l'esito dei reclami trattati al 31/12/2022 e le loro principali motivazioni.

MACRO AREA	DEFINIZIONE DEL RECLAMO	Accolti	Parzialmente accolti	Non accolti	TOTALI
Aspetti Amministrativi/Organizzativi	Reclami su inconvenienti, ritardi, interruzione del servizio e contestazioni di vario genere	0	0	2	2
Contestazione addebiti	Addebiti ricorrenti, addebiti multipli, importi errati, bonifici smarriti, addebiti autonoleggi e cancellazione prenotazioni	4	1	9	14
Frode/Disconoscimento di titolarità	Reclami su operazioni fraudolente o disconoscimenti di titolarità pervenuti dal soggetto frodato	11	8	166	185
Furti/smarriti	Reclami su carte rubate/smarrite	15	2	69	86
Disguidi su acquisti	Disguidi su servizi/resi/merci annullati, non ricevuti	7	0	8	15
Prelievo di contanti presso sportelli automatici (ATM)	Disguidi tecnici su prelievi ATM	1	0	6	7