

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ESERCIZIO 2023

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 2023, 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.

**Nel corso del periodo di operatività del 2023 sono pervenuti complessivamente 333 reclami dalla clientela, suddivisi in 332 reclami per il comparto Issuing e 1 reclamo 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 31/12/2023 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                    | 0           | 0      |
| Contestazione addebiti                                 | Addebiti ricorrenti, addebiti multipli, importi errati, bonifici smarriti, addebiti autonoleggi e cancellazione prenotazioni | 3       | 0                    | 5           | 8      |
| Frode/Disconoscimento di titolarità                    | Reclami su operazioni fraudolente o disconoscimenti di titolarità pervenuti dal soggetto frodato                             | 13      | 5                    | 179         | 197    |
| Furti/smarrimenti                                      | Reclami su carte rubate/smarrite   | 11      | 4                    | 102         | 117    |
| Disguidi su acquisti                                   | Disguidi su servizi/resi/merci annullati, non ricevuti   | 2       | 0                    | 7           | 9      |
| Prelievo di contanti presso sportelli automatici (ATM) | Disguidi tecnici su prelievi ATM   | 0       | 0                    | 2           | 2      |