

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2012

Le disposizioni del 29 luglio 2009 emanate da Banca d'Italia in materia di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono che gli intermediari adottino procedure, in materia di reclami, tali da garantire ai clienti risposte sollecite ed esauritive. Prevedono, peraltro, che annualmente venga redatto e reso pubblico sul sito internet dell'intermediario o, in mancanza, in altra forma adeguata, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

In ottemperanza alle norme richiamate, il Gruppo Banca Popolare Pugliese presta particolare attenzione alle esigenze della clientela in ogni fase della relazione: dalla creazione di ogni singolo prodotto e/o servizio, alla predisposizione della documentazione informativa, alla commercializzazione dello stesso, fino alla gestione di eventuali reclami. Tale ultima evenienza viene accolta come opportunità di miglioramento dei processi interni e considerata quindi quale strumento cardine per individuare eventuali carenze organizzative o comportamentali, favorire relazioni serene e trasparenti con la clientela e mitigare i rischi, anche reputazionali, a carico dell'azienda.

### **I reclami pervenuti alla Banca Popolare Pugliese nel 2012 sono 193 e possono essere così suddivisi:**

- n. 182 relativi all'attività bancaria
- n. 11 relativi alla prestazione di servizi di investimento.

Dei 182 reclami relativi all'attività bancaria n. 71 sono stati risolti totalmente in favore del cliente e n. 22 sono stati risolti parzialmente a favore del cliente. I reclami sono pervenuti da privati (148), da clienti intermedi (12) e da altri clienti (22)<sup>1</sup>.

I n.11 reclami relativi alla prestazione di servizi di investimento riguardano negoziazione in conto proprio (7), gestione di portafoglio( 1), collocamento/offerta fuori sede (1), ricezione e trasmissione di ordini (1), custodia ed amministrazione(1).

Nella tabella sono rappresentati, in base alla classificazione ABI, e raggruppati per macro categorie di prodotti, i reclami pervenuti:

<b>Categoria</b>	<b>Totale</b>
Conti correnti, depositi e dossier titoli	50
Crediti al consumo	43
Altri Finanziamenti	26
Servizi di investimento	11
Sistemi di pagamento	31
Prodotti assicurativi	6
Aspetti generali, altro	26
<b>TOTALE</b>	<b>193</b>

Le principali motivazioni che emergono dai reclami pervenuti riguardano l'esecuzione delle operazioni (50), l'applicazione delle condizioni (49) di cui 28 concernenti costi connessi ad estinzione anticipata di finanziamenti, le comunicazioni e informazioni al cliente (20), le segnalazioni alla Centrale Rischi (19), l'anatocismo (19).

Sono da segnalare, infine, n.1 ricorso all'Ombudsman Bancario, n.8 ricorsi all' Arbitro Bancario e Finanziario, n.2 esposti al Prefetto e n.18 esposti a Banca d'Italia, dei quali 6 non preceduti da reclami e 2 riferiti a reclami pervenuti nel 2011.

Il ricorso all'Ombudsman Bancario ha avuto esito negativo per la Banca; mentre, dei ricorsi all'ABF 6 sono stati chiusi con decisione favorevole alla Banca; 1 è stato chiuso in via conciliativa; 1 è stato chiuso con decisione favorevole al ricorrente.

<sup>1</sup> Per cliente privato si intende il soggetto che riveste la qualità di consumatore o che agisce in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale eventualmente svolta, per Cliente "intermedio" gli artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni di persone (escluse società di capitali), per Cliente "altro" qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: Asl, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese, ecc.).