

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2011

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 esaustive. 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, nonché per propria innata vocazione, 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 crescita e considerata 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.

Di seguito si fornisce un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti al nostro istituto nel corso dell'anno 2011.

I reclami pervenuti alla Banca Popolare Pugliese nel 2011 sono 212 e possono essere così suddivisi:

- n. 191 relativi all'attività bancaria
- n. 21 relativi alla prestazione di servizi di investimento.

Dei 191 reclami relativi all'attività bancaria n. 165 sono pervenuti da privati, n. 7 da clienti intermedi e n. 19 da altri clienti¹.

Di questi n. 91 sono stati risolti totalmente in favore del cliente e n. 19 sono stati risolti parzialmente a favore del cliente.

Il maggior numero di reclami sono relativi a conti correnti, prestiti personali e polizze assicurative.

I motivi delle contestazioni, invece, riguardano l'esecuzione delle operazioni (80), le comunicazioni e le informazioni al cliente (26), l'applicazione delle condizioni (20), le segnalazioni in CR (16), le frodi (comprese frodi informatiche) e smarrimenti (15), e l'anatocismo (12).

Sono pervenute, inoltre, n. 23 reiterate di reclami precedenti, di cui n. 20 relative all'attività bancaria tipica e n. 3 relative a servizi di investimento.

Nel 2011 si segnala un solo ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario, mentre n. 9 sono stati i reclami indirizzati anche a Banca d'Italia.

¹ 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.).