

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2014

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 per individuare eventuali carenze organizzative o comportamentali, favorire relazioni serene e trasparenti con la clientela e mitigare i rischi, anche reputazionali.

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. Stabiliscono, inoltre, 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 citate disposizioni di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nell'anno 2014.

I reclami pervenuti alla Banca Popolare Pugliese nel 2014 sono 417 e possono essere così suddivisi:

- n. 409 relativi all'attività bancaria
- n. 8 relativi alla prestazione di servizi di investimento

oltre a:

- n. 38 reiterazioni di reclami relativi all'attività bancaria
- n. 0 reiterazioni di reclami relativi alla prestazione di servizi di investimento.

Di questi n. 28 reclami ancora pendenti alla data del 31 dicembre 2014.

Dei n. 409 reclami relativi all'attività bancaria n. 342 sono pervenuti da clienti privati, n. 47 da clienti intermedi e n. 20 da altri clienti.¹

I n. 8 reclami relativi alla prestazione di servizi di investimento riguardano negoziazione in conto proprio (5), esecuzione di ordini per conto terzi (2), custodia ed amministrazione (1).

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

Categoria	Totale
Conti correnti, depositi e dossier titoli	59
Crediti al consumo	232
Altri Finanziamenti	75
Servizi di investimento	8
Sistemi di pagamento	30
Prodotti assicurativi	5
Aspetti generali, altro	8
TOTALE	417

Le principali motivazioni che emergono dai reclami pervenuti sono evidenziati nella seguente tabella:

Motivazione	Totale
Condizioni/Applicazione delle condizioni	292
Esecuzione delle operazioni	53
Anatocismo	26
Segnalazioni alla Centrale Rischi	13
Comunicazioni e informazioni al cliente	15

Si segnalano n. 10 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, dei quali n. 6 pendenti alla data del 31 dicembre 2014.

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 e società (escluse le 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.).