

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2013

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 2013.

### I reclami pervenuti alla Banca Popolare Pugliese nel 2013 sono 297 e possono essere così suddivisi:

- n. 290 relativi all'attività bancaria
- n. 7 relativi alla prestazione di servizi di investimento

oltre a:

- n. 16 reiterazioni di reclami relativi all'attività bancaria
- n. 1 reiterazione di reclamo relativo alla prestazione di servizi di investimento.

Di questi n. 21 reclami e n. 3 reiterazioni ancora pendenti alla data del 31 dicembre 2013.

Dei n. 290 reclami relativi all'attività bancaria n. 212 sono pervenuti da clienti privati, n. 55 da clienti intermedi e n. 23 da altri clienti.<sup>1</sup>

I n. 7 reclami relativi alla prestazione di servizi di investimento riguardano negoziazione in conto proprio (4), gestione di portafoglio (1), collocamento/offerta fuori sede (1), ricezione e trasmissione di ordini (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	56
Crediti al consumo	108
Altri Finanziamenti	50
Servizi di investimento	4
Sistemi di pagamento	64
Prodotti assicurativi	3
Aspetti generali, altro	12
<b>TOTALE</b>	<b>297</b>

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

<b>Motivazione</b>	<b>Totale</b>
Applicazione delle condizioni	149
Esecuzione delle operazioni	47
Anatocismo	19
Segnalazioni alla Centrale Rischi	10
Comunicazioni e informazioni al cliente	8

Si segnalano n. 10 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, dei quali n. 2 pendenti alla data del 31 dicembre 2013.

<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 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.).