

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2017

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, e successive modifiche, 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 2017.

**I reclami pervenuti alla Banca Popolare Pugliese nel 2017 sono 1.037 e possono essere così suddivisi:**

- n. 989 relativi all'attività bancaria
- n. 44 relativi alla prestazione di servizi di investimento
- n. 4 relativi ai servizi assicurativi.

oltre a:

- n. 97 reiterazioni di reclami relativi all'attività bancaria
- n. 8 reiterazione di reclami relativi alla prestazione di servizi di investimento
- n. 2 reiterazioni di reclami relativi ai servizi assicurativi.

Alla data del 31 dicembre 2017 risultavano ancora pendenti n. 80 reclami.

Dei n. 989 reclami relativi all'attività bancaria n. 928 sono pervenuti da clienti privati, n. 33 da clienti intermedi e n. 28 da altri clienti.<sup>1</sup>

I n. 44 reclami relativi alla prestazione di servizi di investimento riguardano negoziazione in conto proprio (42), collocamento/offerta fuori sede (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 (comprese le aperture di credito in c/c), depositi e dossier titoli	34
Crediti al consumo	817 <sup>2</sup>
Altri Finanziamenti	31
Azioni/Fondi comuni d'investimento mobiliare	41
Sistemi di pagamento	23
Aspetti generali, altro	91
<b>TOTALE</b>	<b>1.037</b>

<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.).

<sup>2</sup> N. 800 consistono in richieste di rimborso di oneri originate dall'estinzione anticipata di finanziamenti contro cessioni del quinto ed assimilati. Al riguardo, si fa presente che - a seguito di una verifica ordinaria sul comparto - la Banca si è attivata per riconoscere ai clienti le quote degli oneri che - pur avendo natura "up front" in quanto non soggetti a maturazione nel tempo - secondo i recenti orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario devono essere retrocessi in caso di estinzione anticipata del finanziamento, adottando specifiche procedure a ciò dirette.

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

<b>Motivazione</b>	<b>Totale</b>
Condizioni/Applicazione delle condizioni	850 <sup>2</sup>
Anatocismo	13
Esecuzione delle operazioni	73
Comunicazioni e informazioni al cliente	50
Segnalazioni alla Centrale Rischi	18

Si segnalano n. 107 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, dei quali n. 98 pendenti alla data del 31 dicembre 2017.