

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2018

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 2018.

### **I reclami pervenuti alla Banca Popolare Pugliese nel 2018 sono 803 e possono essere così suddivisi:**

- n. 765 relativi all'attività bancaria;
- n. 36 relativi alla prestazione di servizi di investimento;
- n. 2 relativi ai servizi assicurativi;

oltre a:

- n. 68 reiterazioni di reclami relativi all'attività bancaria;
- n. 5 reiterazioni di reclami relativi alla prestazione di servizi di investimento.

Di questi n. 61 reclami ancora pendenti alla data del 31 dicembre 2018.

Dei n. 765 reclami relativi all'attività bancaria n. 714 sono pervenuti da clienti privati, n. 21 da clienti intermedi e n. 30 da altri clienti.<sup>1</sup>

I n. 36 reclami relativi alla prestazione di servizi di investimento riguardano negoziazione in conto proprio (16), collocamento/offerta fuori sede (15), consulenza in materia di investimenti (1), ricezione e trasmissione ordini/mediazione (3) e altro (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 a risparmio/Dossier titoli	57
Crediti al consumo	627 <sup>2</sup>
Mutui/Altri Finanziamenti	37
Servizi d'investimento/Polizze assicurative	40
Sistemi di pagamento/Assegni	28
Aspetti generali/Altro	14
<b>TOTALE</b>	<b>803</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. 603 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	657 <sup>3</sup>
Anatocismo	8
Esecuzione delle operazioni	52
Comunicazioni e informazioni al cliente	35
Segnalazioni alla Centrale Rischi	22
Altre motivazioni	29
<b>TOTALE</b>	<b>803</b>

Si segnalano n. 74 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, dei quali n. 30 pendenti alla data del 31 dicembre 2018.

---

<sup>3</sup> N. 603 sono da ascrivere alle richieste di rimborso di oneri originate dall'estinzione anticipata di finanziamenti contro cessioni del quinto ed assimilati di cui si è detto alla nota 2.