

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2023

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 del prodotto 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 2023.

I reclami pervenuti alla Banca Popolare Pugliese nel corso del 2023, al netto delle reiterazioni, sono stati n. 1.095, così suddivisi:

- n. 1.064 relativi all'attività bancaria;
- n. 21 relativi alla prestazione di servizi di investimento;
- n. 10 relativi ai servizi assicurativi.

Con riferimento alla **tipologia di clientela**, i **1.095 reclami sono pervenuti:**

- n. 1.015 da clienti privati;
- n. 48 da clienti intermedi;
- n. 32 da altri clienti¹.

Nel corso del 2023 sono state registrate complessivamente anche n. 141 reiterazioni di reclami.

Alla data del 31 dicembre 2023 risultavano pendenti n. 105 reclami.

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

Categoria	Totale
Conti correnti (comprese le aperture di credito in c/c)/Depositi a risparmio/Dossier titoli	52
Crediti al consumo	855
Mutui/Altri Finanziamenti	95
Servizi d'investimento/Polizze assicurative	31
Sistemi di pagamento/Assegni/cassette di sicurezza	43
Sito Internet/Aspetti generali/Altro	19
TOTALE	1.095

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

Motivazione	Totale
Condizioni/Applicazione delle condizioni	853
Comunicazioni e informazioni al cliente	37
Esecuzione delle operazioni	61
Segnalazioni alla Centrale Rischi	54
Merito di credito o simili	6
Altre motivazioni	84
TOTALE	1.095

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.).

Si segnalano n. 111 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, dei quali n. 40 pendenti al 31.12.2023 e n. 2 ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, tutti pendenti al 31.12.2023.