

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2022

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 esaurienti. 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 2022.

I reclami pervenuti alla Banca Popolare Pugliese nel 2022 sono 654, così suddivisi:

- n. 617 relativi all'attività bancaria;
- n. 31 relativi alla prestazione di servizi di investimento, di cui n. 22 riguardano "negoiazione in conto proprio";
- n. 6 relativi ai servizi assicurativi.

Con riferimento alla **tipologia di clientela**, i **654 reclami sono pervenuti:**

- n. 576 da clienti privati,
- n. 36 da clienti intermedi
- n. 42 da altri clienti¹.

Oltre ai reclami pervenuti nel corso del 2022, si registrano anche n. 89 reiterazioni di reclami relativi all'attività bancaria.

Alla data del 31 dicembre 2022 risultavano pendenti n. 137 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	53
Crediti al consumo	397
Mutui/Altri Finanziamenti	84
Servizi d'investimento/Polizze assicurative	12
Sistemi di pagamento/Assegni/cassette di sicurezza	28
Sito Internet/Aspetti generali/Altro	43
TOTALE	617

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

Motivazione	Totale
Condizioni/Applicazione delle condizioni	413
Comunicazioni e informazioni al cliente	55
Esecuzione delle operazioni	47
Segnalazioni alla Centrale Rischi	53
Merito di credito o simili	5
Altre motivazioni	44
TOTALE	617

Si segnalano n. 130 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, dei quali n. 11 pendenti al 31.12.2022 e n. 8 ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, tutti pendenti al 31.12.2022.

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.).