

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2011

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La Banca Popolare di Puglia e Basilicata da sempre dedica la massima cura ai reclami provenienti dalla clientela, con l'intento di fornire risposte sollecite ed esaurienti.

Tutta la struttura operativa è quotidianamente impegnata nel prestare servizi di qualità: consideriamo fondamentale mantenere la fiducia e la soddisfazione del cliente, pertanto riserviamo alle sue operazioni la massima attenzione per evitare ogni disagio che possa procurargli impegni imprevisti ed aggiuntivi.

Il costante presidio e monitoraggio del processo di gestione dei reclami, oltre a consentire di poter intervenire con immediatezza per la rimozione delle anomalie rilevate, è finalizzato a garantire una continua attività di prevenzione e di revisione dei processi aziendali.

Nel corso del 2011 sono pervenuti n. 748 reclami, così suddivisi:

SCOMPOSIZIONE RECLAMI PER MACRO AREA (COME DA CLASSIFICAZIONE ABI)	ANNO 2011	% SU TOTALE RECLAMI 2011
C/C E OPERAZIONI DI INCASSO E PAGAMENTO	590	78,88%
SERVIZI DI INVESTIMENTO	116	15,51%
FINANZIAMENTI E MUTUI	37	4,94%
ALTRO	5	0,67%
TOTALE	748	100,00%

Le principali motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla Clientela sono riferibili ai seguenti ambiti:

- frodi e smarrimenti, per la maggior parte riguardanti carte di debito (64,57% dei reclami),
- esecuzione delle operazioni,
- applicazione delle condizioni,
- comunicazioni/informazioni al cliente.

Nella Tabella seguente è rappresentato l'esito dei reclami gestiti:

ESITO	NUMERO RECLAMI	PRIVATI CONSUMATORI	ALTRA CLIENTELA
COMPLESSIVAMENTE CONCLUSI	748	701	47
CONCLUSI A FAVORE DEL CLIENTE	501	492	9

Nel corso del 2011, n. 6 reclami sono stati presentati all'**Arbitro Bancario Finanziario** e n. 2 all'**Ombudsman Giurì Bancario**.