

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2015

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 2015 sono pervenuti n. 273 reclami, così suddivisi:

SCOMPOSIZIONE RECLAMI PER MACRO AREA (COME DA CLASSIFICAZIONE ABI)	RECLAMI	%
CONTI CORRENTI E DR	104	38,1%
FINANZIAMENTI	85	31,1%
SERVIZI DI INVESTIMENTO	41	15,0%
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	38	13,9%
ALTRO	5	1,8%
TOTALE	273	100,0%

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

- esecuzione delle operazioni
- condizioni

Nella Tabella seguente è rappresentato l'esito dei reclami 2015:

ESITO	PRIVATI	ALTRA CLIENTELA	TOTALE	
ACCOLTI	48	9	57	20,9%
RESPINTI	163	53	216	79,1%
TOTALE	211	62	273	100,0%

Nel corso del 2015, sono stati presentati n. 13 ricorsi all'**Arbitro Bancario Finanziario**.

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata a/r indirizzato a:

BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA

Ufficio Reclami

Via Ottavio Serena, 13 - 70022 ALTAMURA (BA)

oppure inoltrarlo al seguente indirizzo e-mail: bppbreclami@bppb.it
o all'indirizzo PEC bppbreclami@pec.bppb.it

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti ...), o entro 90 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, può:

- in caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

- in caso di controversie inerenti a servizi e attività di investimento:

- rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario: Per sapere come rivolgersi si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it
- rivolgersi alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob per controversie in merito all'osservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori.