

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2012

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 esaustive.

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.

GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2012

Nel corso del 2012 sono pervenuti n. 291 reclami, così suddivisi:

SCOMPOSIZIONE RECLAMI PER MACRO AREA (COME DA CLASSIFICAZIONE ABI)	RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI 2012
CONTI CORRENTI, DEPOSITI ED OPERAZIONI DI INCASSO E PAGAMENTO	187	64,26%
SERVIZI DI INVESTIMENTO	70	24,05%
FINANZIAMENTI E MUTUI	27	9,28%
ALTRO	7	2,41%
TOTALE	291	100,00%

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

- esecuzione delle operazioni,
- frodi e smarrimenti, per la maggior parte riguardanti carte di debito,
- 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	291	240	51
CONCLUSI A FAVORE DEL CLIENTE	104	92	12

Nel corso del 2012, n. 5 reclami sono stati presentati all'**Arbitro Bancario Finanziario** e n. 3 all'**Ombudsman Giurì Bancario**.