

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2018

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 esauritive.

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 2018 sono pervenuti n. 286 reclami, così suddivisi:

SCOMPOSIZIONE RECLAMI PER MACRO AREA (COME DA CLASSIFICAZIONE ABI)	RECLAMI	%
CONTI CORRENTI E DR	59	20,63%
FINANZIAMENTI	56	19,58%
SERVIZI DI INVESTIMENTO	107	37,41%
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	54	18,88%
ALTRO	10	3,50%
TOTALE	286	100,00%

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

- esecuzione delle operazioni
- comunicazioni / informazioni al cliente
- applicazione delle condizioni

Nella Tabella seguente è rappresentato l'esito dei reclami 2018:

ESITO	PRIVATI	INTERMEDI	ALTRA CLIENTELA	TOTALE	
ACCOLTI	45	1	7	53	18,5%
RESPINTI	207	8	18	233	81,5%
TOTALE	252	9	25	286	100,0%

Nel corso del 2018 sono stati presentati n. 12 ricorsi all'**Arbitro Bancario Finanziario** e n. 24 ricorsi all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie**.

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 per iscritto alla Banca con le seguenti modalità:

1. inoltrarlo tramite posta ordinaria o anche per lettera raccomandata a/r al seguente indirizzo:

BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA

Ufficio Reclami

Via Ottavio Serena, 13 - 70022 ALTAMURA (BA)

2. consegnarlo direttamente presso gli sportelli delle filiali ove il Cliente intrattiene rapporti

3. inoltrarlo per posta elettronica a: bppbreclami@bppb.it oppure bppbreclami@pec.bppb.it

La Banca risponderà nei tempi più solleciti e comunque:

- entro 15 giorni lavorativi, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento;
- entro 30 giorni, se il reclamo è relativo a operazioni e servizi bancari e finanziari (conti correnti, finanziamenti, etc.);
- entro 60 giorni, se il reclamo è relativo a servizi di investimento;
- entro 45 giorni, se il reclamo è relativo a servizi assicurativi aventi ad oggetto le attività di collocamento di prodotti assicurativi.

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

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

rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): i) se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data del 1.1.2009; ii) nel limite di 100.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro; iii) senza limiti di importo, in tutti gli altri casi. 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. Resta ferma la possibilità per il cliente e per la Banca di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;

2) in caso di controversie inerenti a servizi e attività di investimento:

rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (l'ACF) presso la CONSOB per le controversie relative alla violazione da parte dell'Intermediario degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio dell'attività disciplinata dalla parte II del Testo Unico della Finanza (TUF), incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013, purché il Cliente non rientri tra gli investitori classificati come controparti qualificate o tra i clienti professionali ai sensi del D.lgs. n. 58/98. Sono esclusi dalla competenza dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a Euro 500.000,00. Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente ed è sempre esercitabile anche in presenza di cause di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti di investimento che disciplinano il rapporto tra cliente e Intermediario. Il cliente può rivolgersi all'ACF a condizione che: i) abbia, con riferimento agli stessi fatti, già presentato un reclamo all'intermediario che ha risposto in maniera insoddisfacente oppure non ha risposto affatto nei 60 giorni successivi alla presentazione ii) sugli stessi fatti oggetto di ricorso non sono in corso altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

3) in caso di controversie inerenti all'intermediazione assicurativa:

rivolgersi all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) quando il cliente abbia, con riferimento agli stessi fatti, già presentato un reclamo all'intermediario che ha risposto in maniera insoddisfacente oppure non ha risposto affatto nei 45 giorni successivi alla presentazione. Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Si precisa che sono esclusi dalla summenzionata competenza dell'Ivass, le controversie in materia di distribuzione di prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione (polizze ramo III e V), per le quali vale invece la competenza di cui al precedente punto 2) in materia di servizi e attività di investimento.

Resta ferma, d'altra parte, la possibilità per il reclamante di far ricorso ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dall'ordinamento, prima di adire l'Autorità Giudiziaria.