

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni (Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n. 210 del 10/09/2009), 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 e attenzione ai reclami provenienti dalla clientela, con l'intento di fornire risposte sollecite ed esaustive.

Difatti, una efficace ed efficiente gestione dei reclami può rappresentare un'opportunità per stabilire una relazione soddisfacente con il cliente, inoltre i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Nel corso del 2019 sono pervenuti n. 467 reclami coi suddivisi secondo la classificazione ABI (Associazione Bancaria Italiana):

SCOMPOSIZIONE RECLAMI PER MACRO AREA (COME DA CLASSIFICAZIONE ABI)	RECLAMI	%
CONTI CORRENTI E DR	97	20,78
FINANZIAMENTI	130	27,85
SERVIZI DI INVESTIMENTO	139	29,76
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	22	4,71
ALTRO	18	3,85
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI	01	0,21
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA	16	3,42
ASSEGNI	20	4,28
CARTE DI CREDITO	02	0,43
CARTE DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI	11	2,36
DOSSIER TITOLI	01	0,21
APERTURA DI CREDITO IN C/C	10	2,14
<b>TOTALE</b>	<b>467</b>	<b>100,00</b>

In base alla classificazione prevista da ABI, le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili ai seguenti ambiti:

- esecuzione delle operazioni;
- comunicazioni /informazioni al cliente;
- applicazione delle condizioni;
- anatocismo;
- condizioni;
- segnalazione a Centrale Rischi;
- merito credito o simili.

Nella Tabella che segue è rappresentato l'esito dei reclami 2019:

ESITO	PRIVATI	INTERMEDI	ALTRA CLIENTELA	TOTALE	%
ACCOLTI	40	04	06	50	10,71
ACCOLTI PARZIALMENTE	07	0	02	09	1,93
RESPINTI	346	15	47	408	87,36
<b>TOTALE</b>	<b>393</b>	<b>19</b>	<b>55</b>	<b>467</b>	<b>100,00</b>

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 all'indirizzo email o pec:

[bppbreclami@bppb.it](mailto:bppbreclami@bppb.it)

[bppbreclami@pec.bppb.it](mailto:bppbreclami@pec.bppb.it)

La Banca risponderà nei tempi più solleciti e comunque:

- entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione per i reclami relativi a Servizi di Pagamento di cui alla Direttiva 2015/2366/UE (Ccd. PSD2), come ad esempio bonifici, addebiti Sepa Direct Debit, addebiti su carte di debito e carte di credito;
- entro 30 giorni dalla ricezione per i reclami relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari (conti correnti, mutui, finanziamenti, etc.);
- entro 60 giorni dalla ricezione per i reclami relativi a servizi di investimento;
- entro 45 giorni dalla ricezione per i reclami relativi a servizi e prodotti di intermediazione assicurativa.

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

## **ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)**

Il cliente che ha presentato reclamo nei dodici mesi anteriori sui medesimi fatti, inerente ad operazioni e servizi bancari e finanziari, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) – Risoluzione Stragiudiziale Controversie:

- se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data del 1.1.2009;
- nel limite di 100.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro;
- senza limiti di importo, in tutti gli altri casi;
- se l'intermediario non ha risposto al reclamo nei trenta giorni successivi alla presentazione ovvero se ha risposto in maniera insoddisfacente.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro il Cliente può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure presso la Banca. Da oggi sarà possibile trasmettere e gestire i ricorsi interamente online: per presentare un ricorso sarà necessario registrarsi e accedere al Portale dell'Arbitrato Bancario Finanziario attraverso il sito dell'ABF. Per maggiori informazioni sul Portale e sulle modalità di funzionamento è possibile consultare la "Guida all'utilizzo del portale ABF".

La presentazione del ricorso in modalità cartacea è consentita soltanto se il ricorrente intende presentare ricorso nei confronti di:

- due o più intermediari contemporaneamente;
- un intermediario estero che opera in Italia in regime di libera prestazione dei servizi;
- un confidi ai sensi dell'art. 112, comma 1., del TUB.

Il ricorso cartaceo può essere inviato, unitamente a tutta la documentazione, per posta o via fax alla Segreteria tecnica competente o a qualsiasi Filiale della Banca d'Italia oppure tramite consegna a mano presso una Filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico.

La presentazione di un ricorso in modalità cartacea al di fuori dei casi previsti non verrà presa in considerazione dall'ABF.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria in caso di mancato accordo.

Al fine della definizione stragiudiziale di eventuali controversie, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, anche in assenza di preventivo reclamo, il Cliente e/o la Banca devono, ai sensi dell'art. 5 comma 1 bis Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28, attivare, quale condizione di procedibilità, un procedimento di mediazione – finalizzato al raggiungimento di un accordo – ricorrendo:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR. Per maggiori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) dove è disponibile in relativo Regolamento oppure
- ad uno degli altri Organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritto nell'apposto Registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia.

Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.

## **ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)**

Il cliente che ha presentato reclamo nei dodici mesi anteriori sui medesimi fatti, inerente a servizi e attività di investimento, può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (l'ACF) presso la CONSOB per la risoluzione di controversie insorte con la banca relativamente agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori (nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D.Lgs. n. 58/98, 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 medesimo D.Lgs. n. 58/98. Il ricorso può essere presentato se l'intermediario non ha risposto al reclamo nei sessanta giorni successivi alla presentazione ovvero se ha risposto in maniera insoddisfacente.

Sono esclusi dalla competenza dell'ACF:

- i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte della banca degli obblighi di cui al paragrafo precedente;
- i danni che non hanno natura patrimoniale;
- le controversie con richieste di somme per un importo superiore a 500.000 euro;
- sugli stessi fatti oggetto di ricorso **siano in corso altre procedure** di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

### **ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI (IVASS)**

Il cliente che ha presentato reclamo sui medesimi fatti, all'intermediazione assicurativa, qualora ha ricevuto una risposta insoddisfacente oppure non ha ricevuto risposta nei 45 giorni successivi, può rivolgersi all'IVASS. Le informazioni relative alle modalità di presentazione e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it)

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. L'IVASS non prende in considerazione i reclami su questioni per le quali è già stata adita l'Autorità Giudiziaria.

Nel corso del 2019 sono stati presentati n. 23 ricorsi all'**Arbitro Bancario Finanziario** e n. 24 ricorsi **all'Arbitro per le Controversie Finanziarie**.