

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2022

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 disguido 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 2022 sono pervenuti n. 292 reclami, così suddivisi:

RECLAMI PER MACROAREA	2022	
MUTUI E ALTRI FINANZIAMENTI	91	31,16%
SERVIZI DI INVESTIMENTO	60	20,55%
CONTI CORRENTI E DR	47	16,09%
ALTRO	24	8,23%
CARTE DI DEBITO	16	5,48%
DOSSIER TITOLI	14	4,79%
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	11	3,77%
BONIFICI	11	3,77%
ASSEGNI	6	2,05%
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA	4	1,37%
APERTURE DI CREDITO IN C/C	4	1,37%
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI	3	1,03%
CARTE DI CREDITO	1	0,34%
TOTALE	292	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 pervenuti nell'anno 2022:

Ripartizione dei reclami per esito

ESITO	2022	
ACCOLTI	86	29,5%
ACCOLTI PARZIALMENTE	27	9,2%
RESPINTI	179	61,3%
TOTALE	292	100,0%

Ripartizione dei reclami per tipologia di controparte ed esito

Nella presente tabella il dettaglio dell'esito dei reclami 2022 suddiviso per tipologia di controparte.

Altri	33	
Reclamo non risolto a favore del cliente	17	51,52%
Reclamo parzialmente risolto in favore del cliente	7	21,21%
Reclamo totalmente risolto in favore del cliente	9	27,27%
Intermedio	37	
Reclamo non risolto a favore del cliente	12	32,43%
Reclamo parzialmente risolto in favore del cliente	7	18,92%
Reclamo totalmente risolto in favore del cliente	18	48,65%
Privato	222	
Reclamo non risolto a favore del cliente	150	67,57%
Reclamo parzialmente risolto in favore del cliente	13	5,86%
Reclamo totalmente risolto in favore del cliente	59	26,58%



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 è tenuta a rispondere:

- entro 60 giorni dalla ricezione, per reclami relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti, etc.);
- entro 60 giorni dalla ricezione per reclami relativi a servizi di investimento;
- entro 45 giorni dalla ricezione per reclami relativi a servizi e prodotti di intermediazione assicurativa;
- entro 15 giorni lavorativi per reclami relativi a Servizi di Pagamento di cui alla Direttiva 2015/2366/UE (cd. PSD2), come, ad esempio, bonifici, addebiti Sepa Direct Debit, addebiti su carte di debito e carte di credito. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

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

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)

Controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari o servizi di pagamento di cui alla direttiva PSD2

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:

- nel limite di 200.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro;
- senza limiti di importo, in tutti gli altri casi;
- se riguardano controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso;
- se l'intermediario non ha risposto al reclamo nei sessanta giorni successivi alla presentazione ovvero se ha risposto in maniera insoddisfacente.
 - Per conoscere l'ambito di competenza e le modalità di presentazione del ricorso, il Cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure presso la Banca. Per maggiori informazioni sul Portale e sulle modalità di funzionamento è possibile consultare le guide "ABF in parole semplici" e "Guida all'utilizzo del portale ABF".

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

Al fine della definizione stragiudiziale di eventuali controversie in assenza di preventivo reclamo, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria il Cliente deve, ai sensi dell'art. 5 del 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 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)

Controversie inerenti a servizi e attività di investimento

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.

Ai sensi dell'art. 4, comma 3-bis del Nuovo Regolamento ACF l'Arbitro conosce esclusivamente di controversie relative ad operazioni o comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso. Sono inoltre 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 che implicano la richiesta di somme per un importo superiore a Euro 500.000;
- fatti su cui siano in corso altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie ovvero procedimenti arbitrali o
 giurisdizionali, o per le quali siano esistenti decisioni di merito già assunte dall'ACF ovvero esiti di procedimenti
 giurisdizionali o arbitrali.
 - Per conoscere l'ambito di competenza e le modalità di presentazione del ricorso il Cliente può consultare il sito www.acf.consob.it, chiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure presso la Banca. Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria.
 - Al fine della definizione stragiudiziale di eventuali controversie in assenza di preventivo reclamo, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, il Cliente deve, ai sensi dell'art. 5 del 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 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'ACF assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.

ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI (IVASS)

Controversie inerenti l'attività di distribuzione assicurativa

Il cliente, dopo aver presentato un reclamo alla Banca in materia di distribuzione assicurativa, qualora abbia ricevuto una risposta insoddisfacente oppure non ha ricevuto risposta nei 45 giorni dalla ricezione del reclamo, può rivolgersi all'IVASS. Per le ipotesi di sottoscrizione di polizze afferenti a prodotti bancari il cliente potrà rivolgersi anche all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).



Restano escluse dalla competenza dell'IVASS, le controversie in materia di distribuzione di prodotti di investimento assicurativi emessi da imprese di assicurazione di cui all'art. 1 comma 1, lett. W-bis. 3 TUF (polizze ramo I rivalutabili e/o con partecipazione agli utili, polizze ramo III e V), per le quali vale invece la competenza della CONSOB (ACF). 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.

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.

Per conoscere l'ambito di competenza e le modalità di presentazione del ricorso il Cliente può consultare il sito www.ivass.it, chiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure presso la Banca.