

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI Anno 2009**

Il tema dei reclami riveste una crescente rilevanza: per questo motivo la ricerca della massima qualità nell'erogazione dei servizi e un'adeguata gestione degli eventuali errori e dei problemi che si possono creare nei processi di produzione e di distribuzione degli stessi, rappresentano il presupposto per un'ottimizzazione del rapporto banca-cliente.

A questo riguardo sono state messe a punto diverse attività di analisi e di sensibilizzazione verso la rete commerciale, che hanno consentito un'apprezzabile riduzione dei rilievi pervenuti, come dettagliato a fondo pagina.

Il Gruppo Banca Popolare di Bari, in ottemperanza a quanto stabilito dalle "Disposizioni sui sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" ha aderito al nuovo sistema di soluzione stragiudiziale delle controversie, denominato Arbitro Bancario Finanziario (ABF), richiamando, altresì, nella documentazione di trasparenza il diritto del cliente di adire l'ABF, nonché le informazioni necessarie per contattare il medesimo (indirizzo, numero di telefono, sito).

Tale organismo va a sostituire, per quanto attiene le controversie su operazioni bancarie e finanziarie, e in quanto istituto giudicante indipendente, l'Ombudsman-Giuri bancario, gestito dall'Associazione Conciliatore bancario finanziario, che rimane attivo per l'ambito dei Servizi d'investimento.

Il Gruppo Banca Popolare di Bari, inoltre, nel rispetto di quanto previsto dalle "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" - che prevedono la riduzione della tempistica nell'evasione dei reclami su servizi bancari e finanziari (da 60 a 30 giorni) - adempie all'obbligo previsto di rendere pubblico, con cadenza annuale, sul proprio sito un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, con i relativi dati.

### **In particolare nel corso del 2009 sono pervenuti alla Banca 565 reclami, così suddivisi:**

- a) il 33% ha riguardato errori, ritardi o la mancata esecuzione delle disposizioni della clientela;
- b) il 22% ha avuto come oggetto lamentele per le condizioni contrattuali;
- c) il 22% ha riguardato l'applicazione errata o tardiva delle condizioni;
- d) il restante 23% ha interessato altre tipologie di cause (aspetti organizzativi, frodi, personale, merito creditizio, altro).

Il Gruppo Banca Popolare di Bari è sempre più impegnato ad assicurare un costante presidio e monitoraggio finalizzato a garantire un'attività di prevenzione e/o comunque di tempestiva rimozione delle criticità, curando al meglio il processo di trattamento dei reclami, e fissando come prossimi obiettivi una maggiore rapidità e qualità delle risposte.