



RENDICONTO RECLAMI

- Principali Evidenze Anno 2012 -

Funzione Reclami - Customer Care – Dir. Commerciale

Direzione Commerciale Banco Popolare



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2012.

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono, in materia di reclami, che annualmente venga redatto e reso pubblico **"un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati"**.

Il tema dei reclami riveste per il Banco Popolare una crescente rilevanza: uno dei capisaldi della strategia aziendale è infatti **l'ascolto e la risoluzione dei problemi segnalati dalla clientela**.

I reclami inoltre sono una importante **fonte informativa di possibili aree di criticità**, permettono di rimuovere eventuali disservizi, di migliorare sempre più la qualità dei servizi offerti e di ristabilire o sviluppare la relazione con il Cliente, limitando possibili rischi reputazionali.

Anche nel corso del 2012 sono proseguiti gli investimenti per rendere la gestione dei reclami sempre più efficiente ma soprattutto efficace rispondendo meglio e sempre più tempestivamente alle istanze dei clienti.

In particolare nel 2012 si è concluso il processo di accentramento dell'attività di gestione dei reclami presso la Capogruppo Banco Popolare e ciò ha consentito:

- una gestione **univoca, attenta e puntuale delle istanze ricevute**;
- il monitoraggio del rispetto dei tempi di risposta previsti dalla normativa (30 giorni per i reclami bancari e 90 giorni per i reclami sui servizi di investimento) cercando ove possibile di ridurre ulteriormente tali tempistiche nella convinzione che la **velocità di risposta sia una leva fondamentale nei rapporti con i clienti**;
- il **perseguimento della soddisfazione e fiducia della clientela**.

Di seguito riportiamo una serie di informazioni relative al Processo di gestione dei reclami e alcuni dati di dettaglio sull'attività svolta nell'anno 2012.

Presentazione del reclamo

Il Banco Popolare ha istituito al proprio interno la Funzione Reclami dedicata ad accogliere e gestire i reclami presentati dalla Clientela.

Modalità di inoltro del reclamo

Per presentare un reclamo scritto è possibile alternativamente:

- ✓ trasmetterlo con posta ordinaria oppure tramite raccomandata, con o senza ricevuta di ritorno, a:

Banco Popolare

Funzione Reclami

Via Polenghi Lombardo 13

26900 Lodi (LO)



- ✓ trasmetterlo a mezzo Web utilizzando l'apposito form "Invio Reclamo" nella sezione "Contattaci" all'interno del box "Reclami" del sito pubblico.

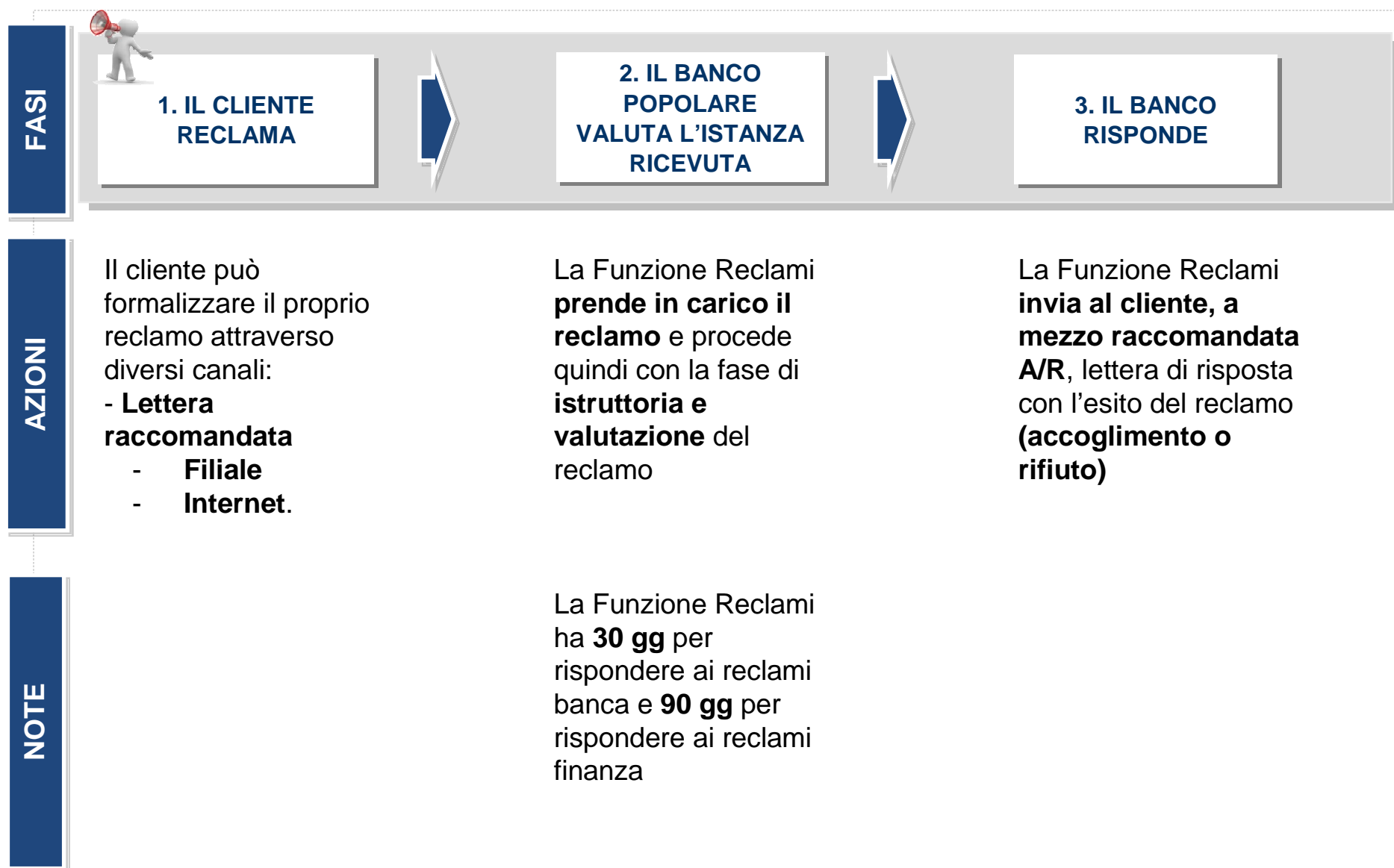
- ✓ consegnarlo a mano presso una qualsiasi delle nostre Filiali

Tempi di risposta al reclamo

La Banca risponderà entro 30 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo ad operazioni e servizi bancari o entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

Ogni ulteriore informazione, in coerenza con il rispetto dei principi di correttezza e trasparenza della Banca, è disponibile nella guida "Reclami, ricorsi e conciliazione" consultabile dalla Home Page del sito internet del Banco Popolare cliccando sul link [Reclami ricorsi e conciliazione](#).

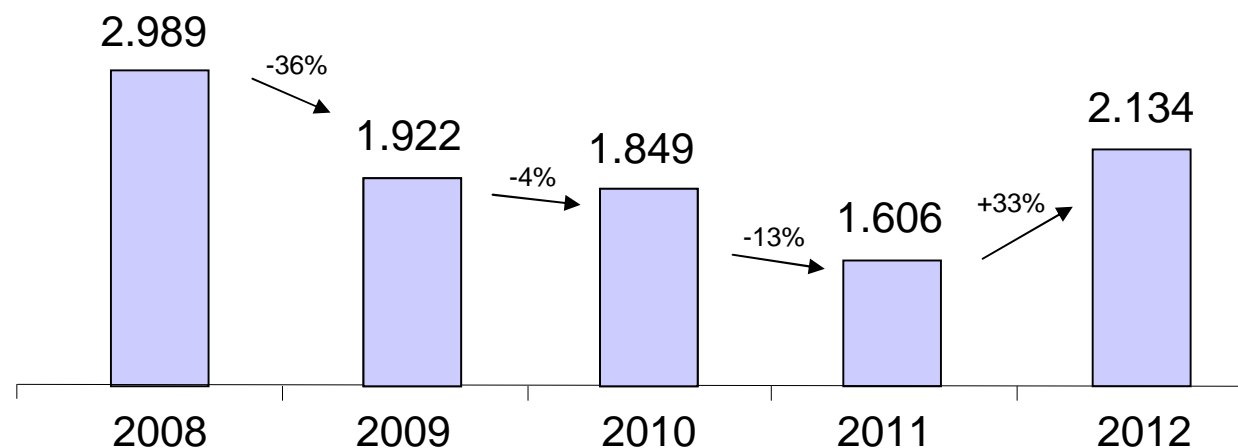
Processo di gestione dei reclami



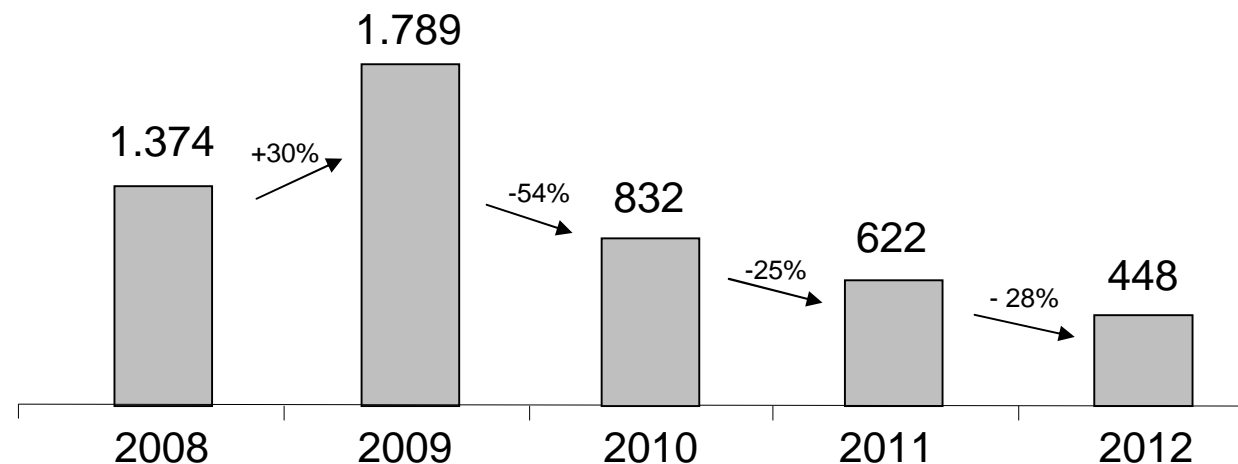
PRINCIPALI EVIDENZE ANNO 2012

Analisi reclami ricevuti - Numeriche

Numero reclami bancari ricevuti



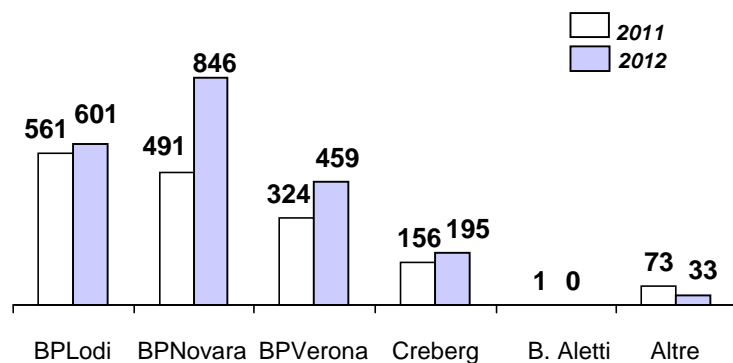
Numero reclami finanza ricevuti



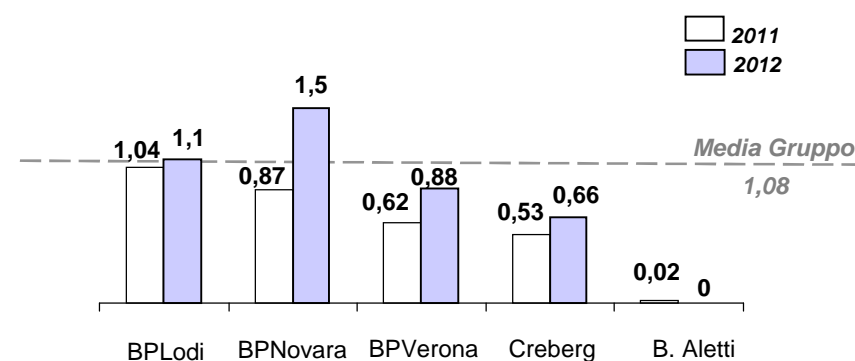
Nel 2012 si è registrato un incremento del numero dei reclami bancari percentualmente pari al 33% e una diminuzione pari al 28% per quelli finanza. Il totale dei reclami è risultato pari a 2.582 (+16% rispetto al 2011)

Analisi reclami ricevuti - Evidenze per Divisione/Banca

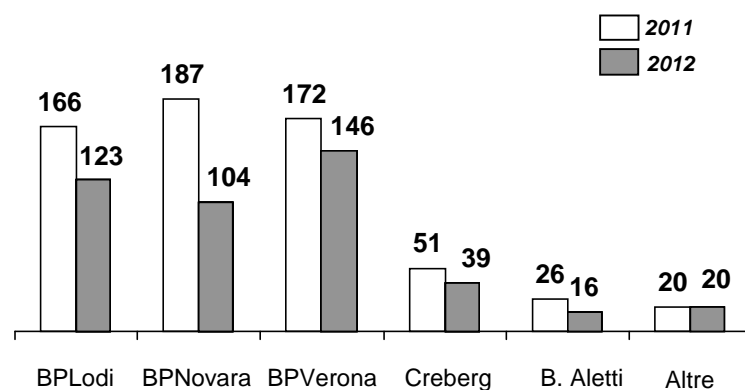
Reclami bancari ricevuti per Divisione



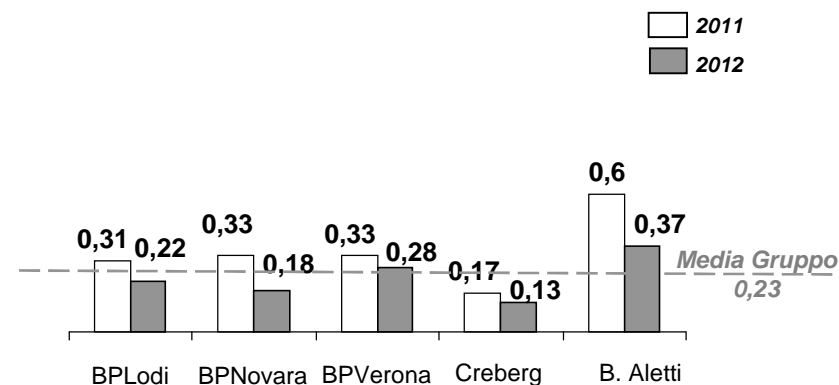
Media reclami bancari per sportello



Reclami finanza ricevuti per Divisione



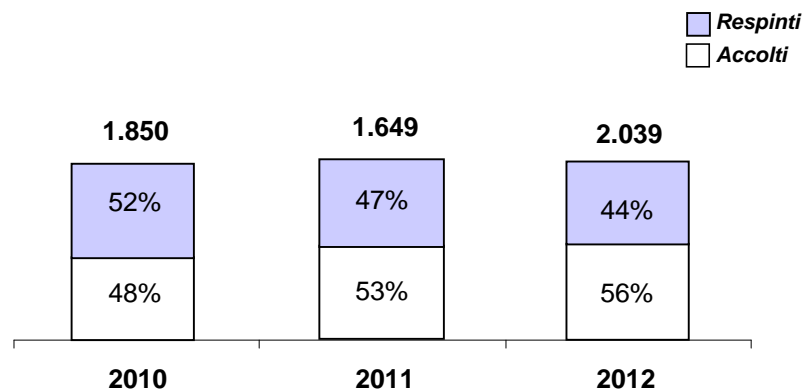
Media reclami finanza per sportello



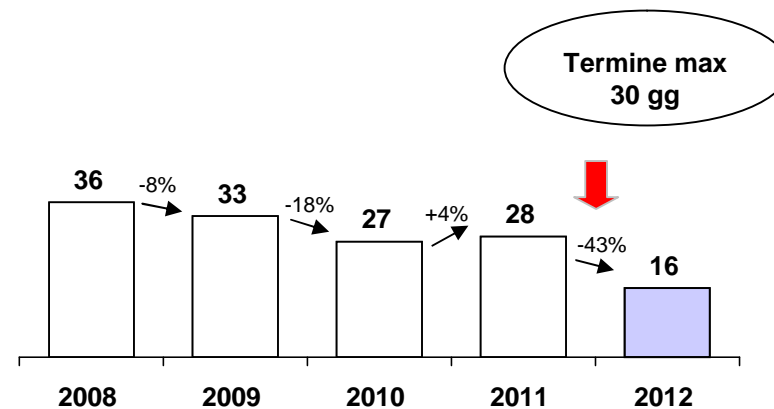
La media complessiva dei reclami ricevuti per sportello risulta pari a 1,31 (ossia poco più di un reclamo per ciascuna unità organizzativa di riferimento)

Analisi reclami evasi - Numeriche

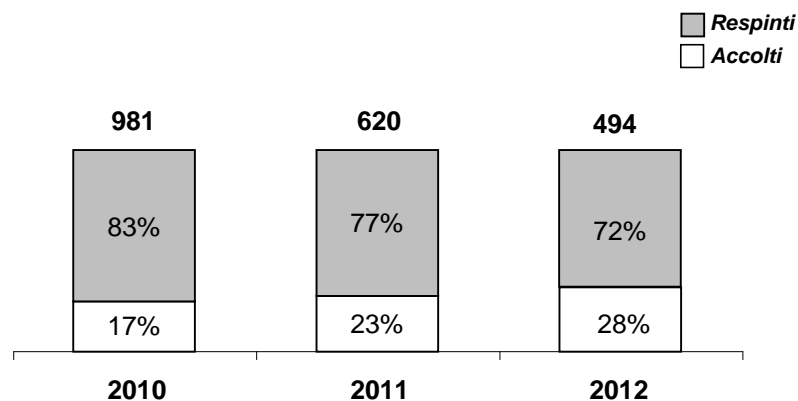
Esito reclami bancari



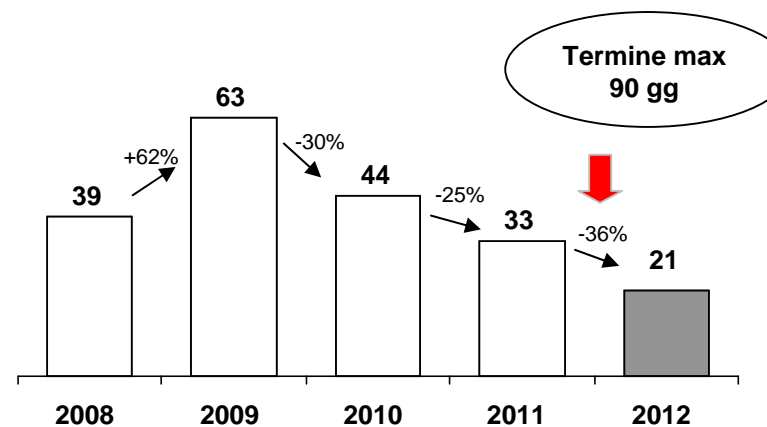
Reclami bancari: giorni medi di lavorazione



Esito reclami finanza



Reclami finanza: giorni medi di lavorazione



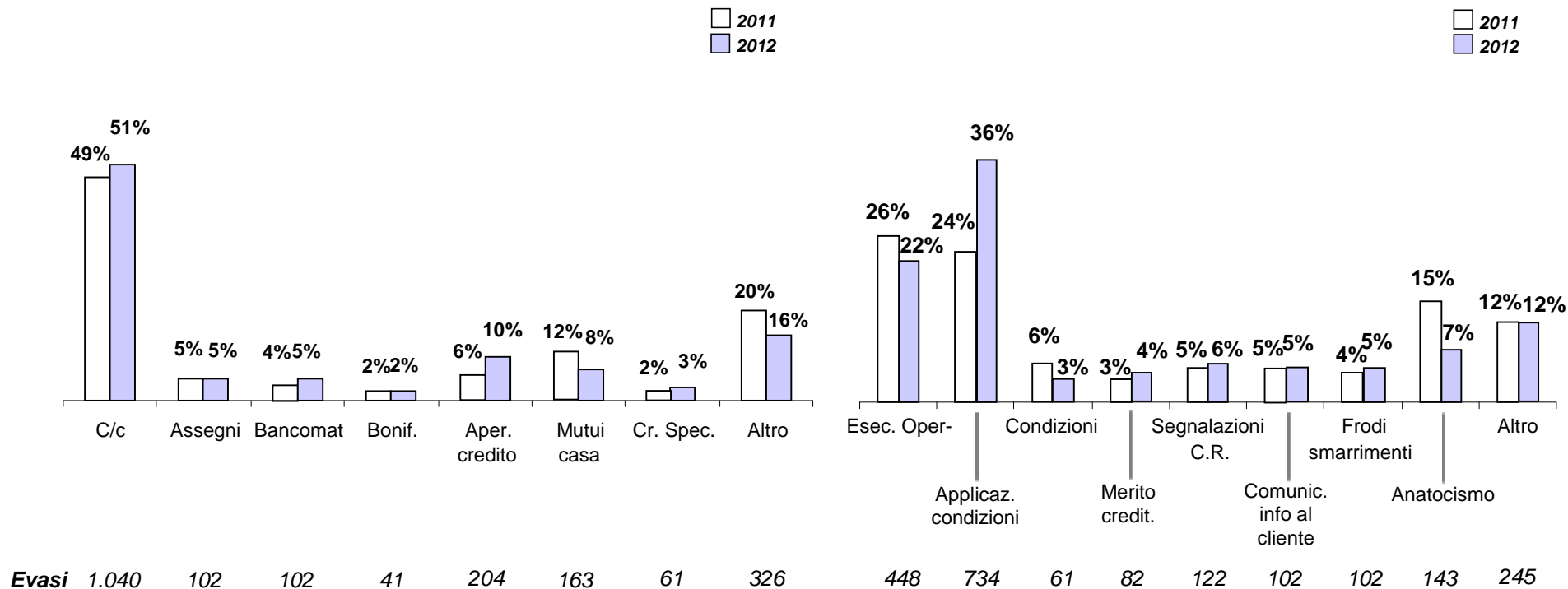
Nel 2012 è stato registrato un incremento della percentuale di reclami accolti sia bancari sia finanza. I giorni medi di lavorazione sono risultati pari a 16 per i reclami bancari e 21 per i reclami finanza.

Analisi reclami Bancari evasi - Evidenze per prodotto e motivo

Reclami evasi: 2.039

Reclami bancari per prodotto

Reclami bancari per motivo



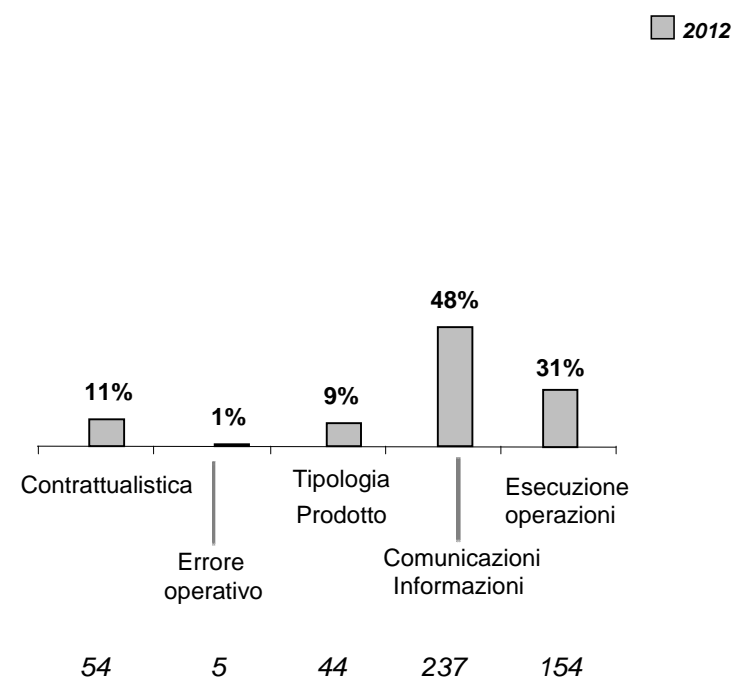
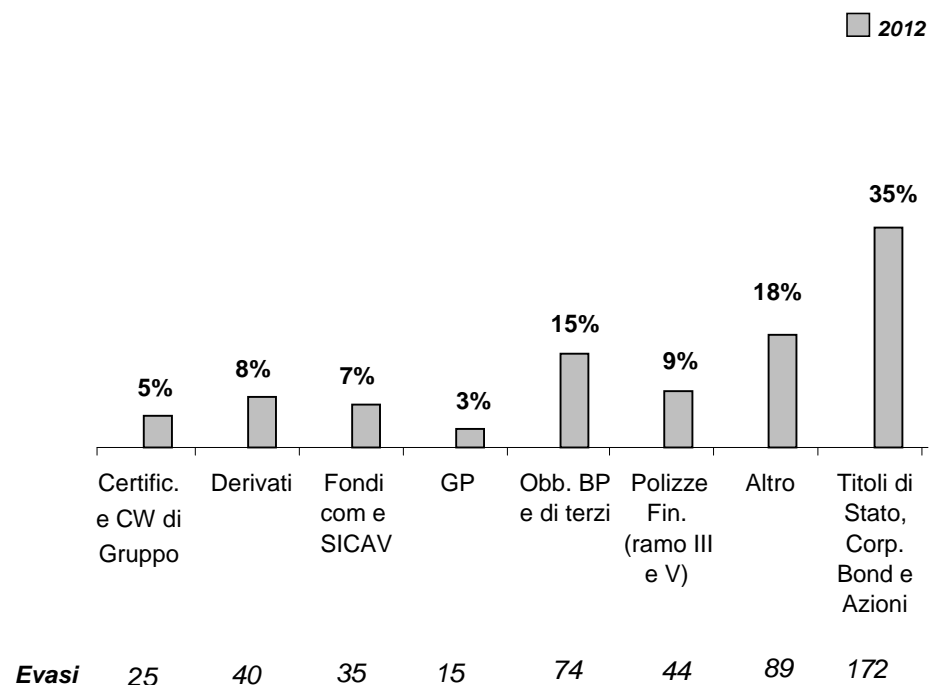
I reclami evasi nel 2012 riguardano per il 51% il prodotto “conti correnti” e per il 36% il motivo “applicazioni condizioni”.

Analisi reclami Servizi di Investimento evasi - Evidenze per prodotto e motivo

Reclami evasi: 494

Reclami finanza per area di prodotto

Reclami finanza per motivo



I reclami evasi nel 2012 riguardano per il 35% i Titoli di Stato Corporate Bond e Azioni e per il 48% il motivo "comunicazioni e informazioni al cliente".

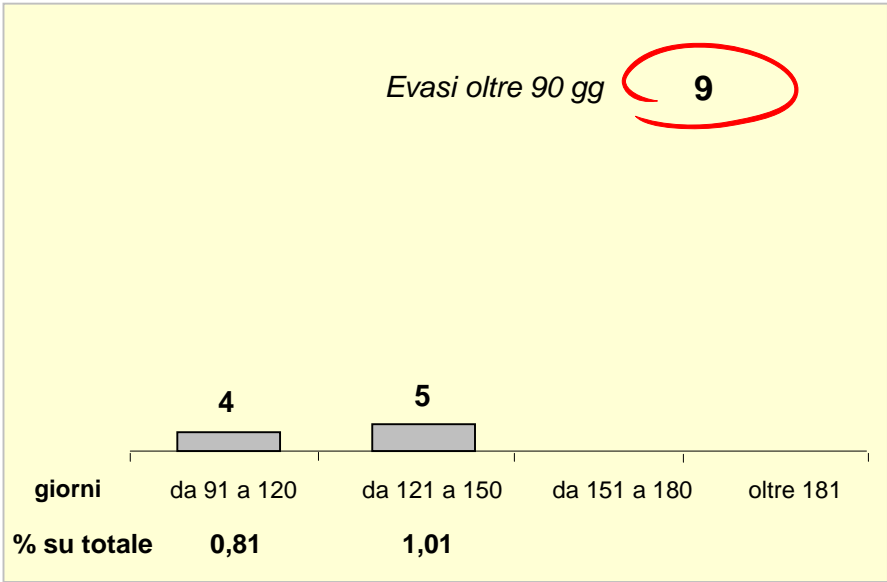
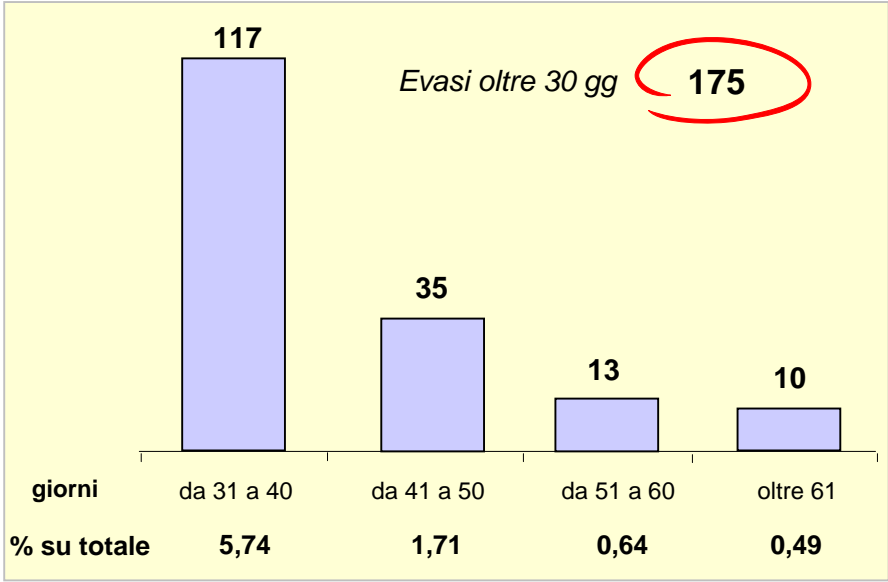
Analisi reclami evasi oltre i termini previsti

Reclami Bancari (30 gg)

	Reclami Bancari Evasi	Evasi entro 30 gg	Evasi oltre 30 gg
N.	2.039	1.864	175
Giorni Medi Risposta	16	14	41
% su totale	100	91,42	8,58

Reclami Finanza (90 gg)

	Reclami Finanza Evasi	Evasi entro 90 gg	Evasi oltre 90 gg
N.	494	485	9
Giorni Medi Risposta	21	20	120
% su totale	100	98,18	1,82



Opzioni previste dalla normativa in tema di tutela del Cliente

