



## RENDICONTO RECLAMI

- Principali Evidenze Anno 2013 -

*Funzione Reclami - Customer Care – Dir. Commerciale*

*Direzione Commerciale Banco Popolare*



# RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2013.

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.

I reclami ricevuti dal Banco Popolare vengono gestiti da un'unica struttura accentrata presso la Direzione Commerciale (in staff). Ciò consente:

- 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 2013.

## 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)**



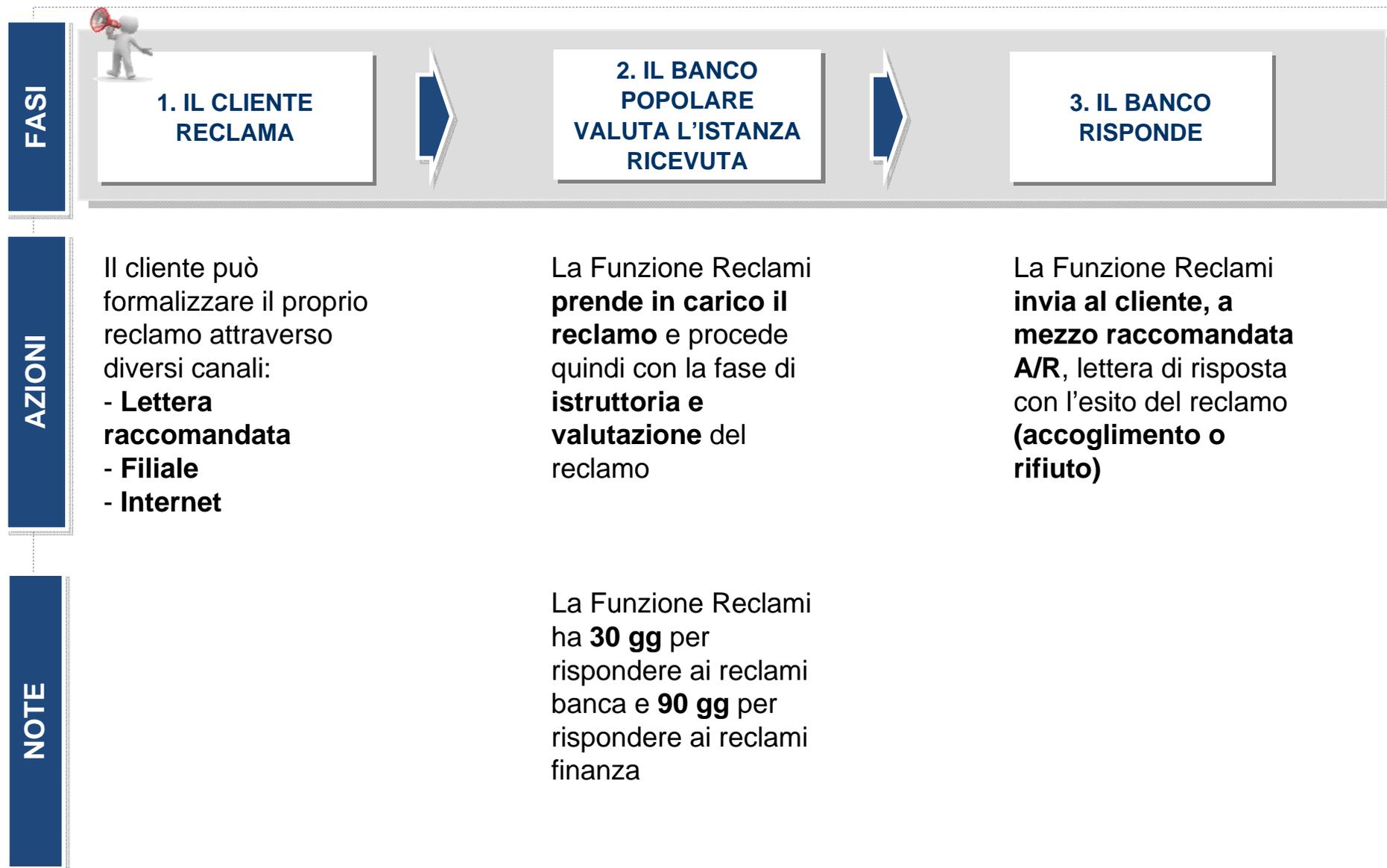
- ✓ trasmetterlo a mezzo Web utilizzando l'apposito form "Invio Reclamo" nella sezione "Contattaci" all'interno del box "Reclami" del sito pubblico.
- ✓ consegnarlo a mano presso una qualsiasi delle nostre Filiali

### 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](#).

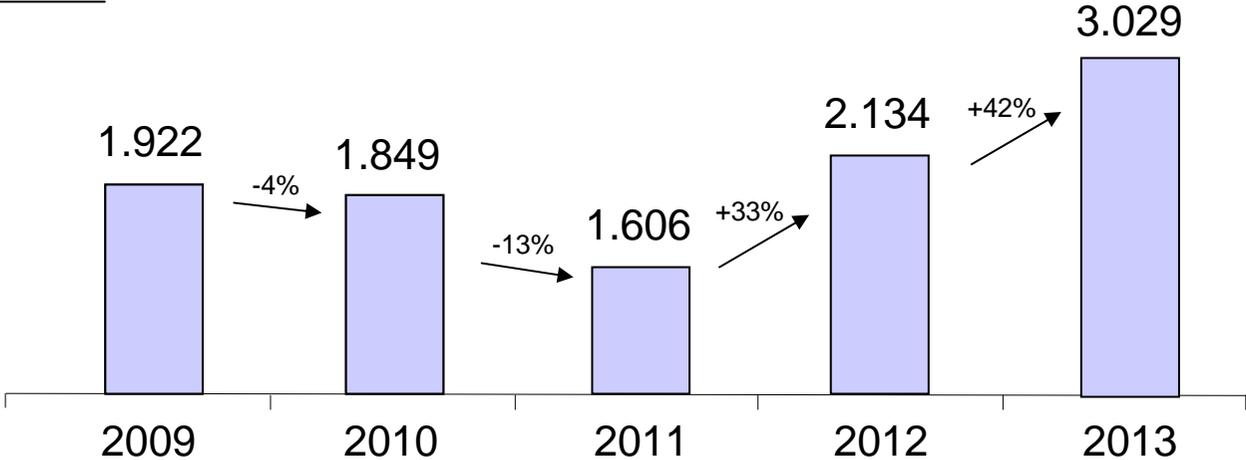
# Processo di gestione dei reclami



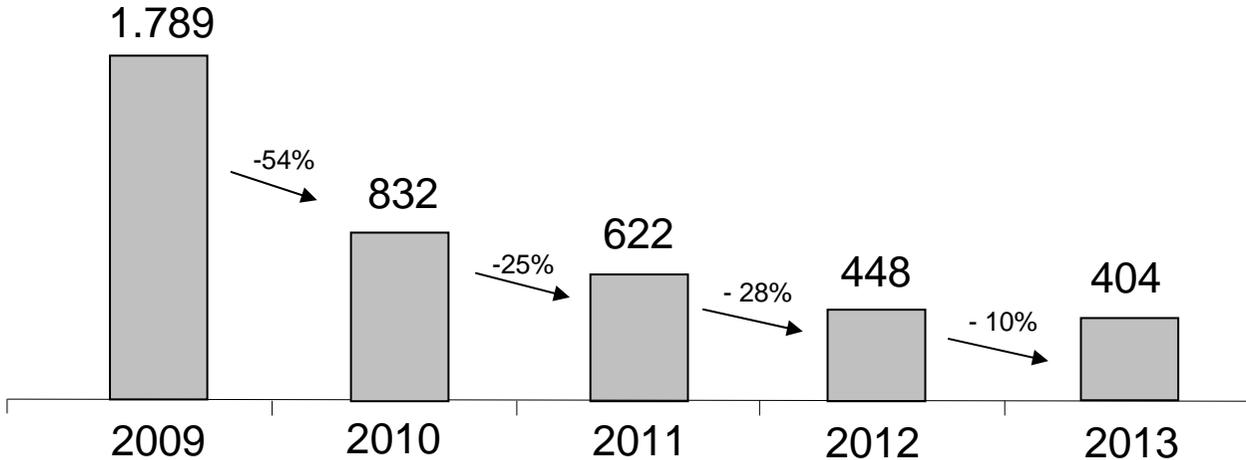
# PRINCIPALI EVIDENZE ANNO 2013

# Analisi reclami ricevuti - Numeriche

Numero reclami bancari ricevuti



Numero reclami finanza ricevuti

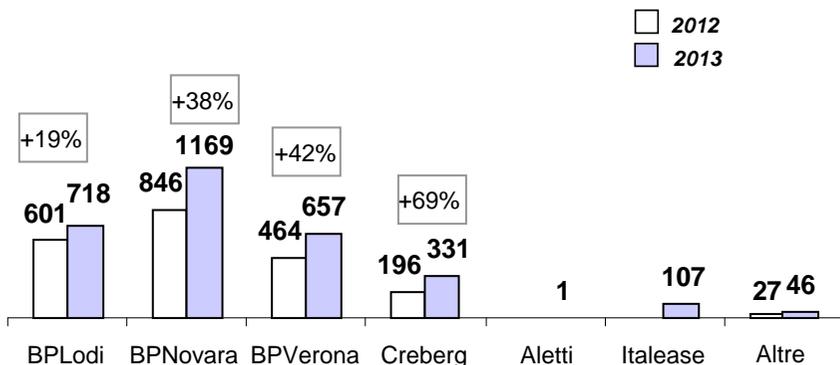


Nel 2013 si è registrato un incremento del numero dei reclami bancari percentualmente pari al 42% e una diminuzione pari al 10% per quelli finanza. Il totale dei reclami è risultato pari a 3.433 (+33% rispetto al 2012)

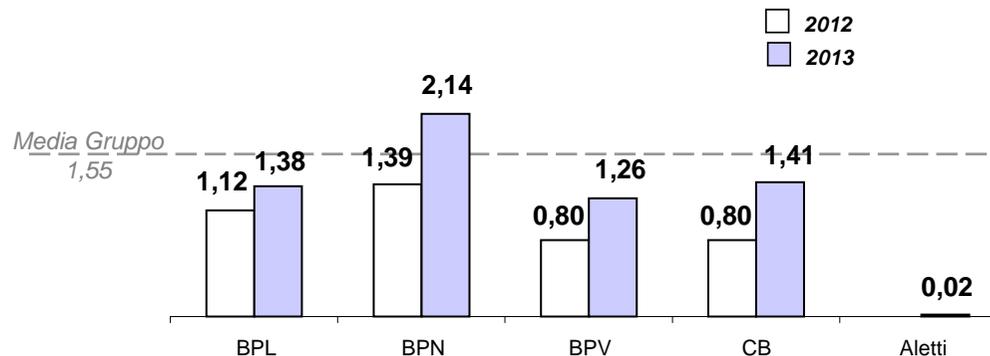


# Analisi reclami ricevuti - Evidenze per Divisione/Banca

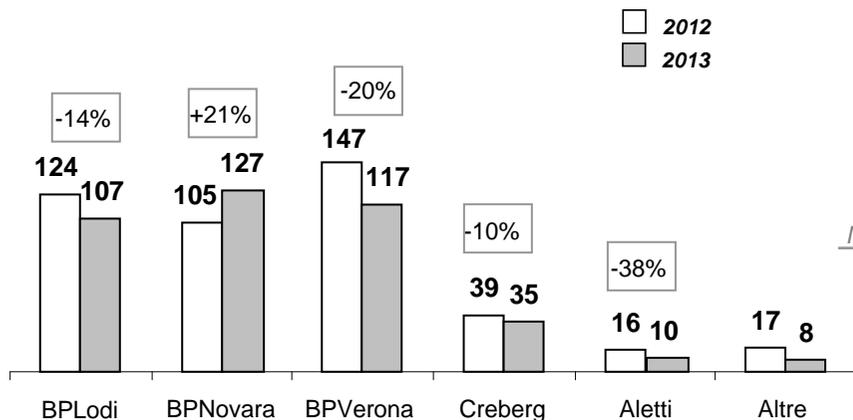
Reclami bancari ricevuti per Divisione



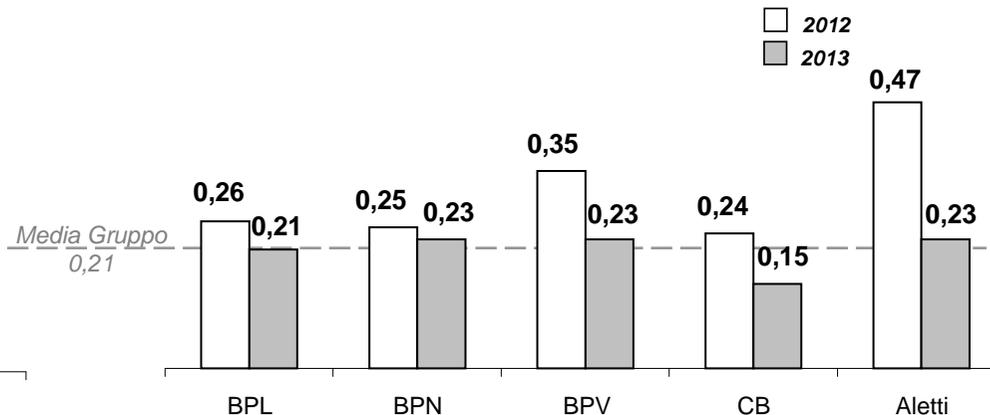
Media reclami bancari per sportello



Reclami finanza ricevuti per Divisione



Media reclami finanza per sportello

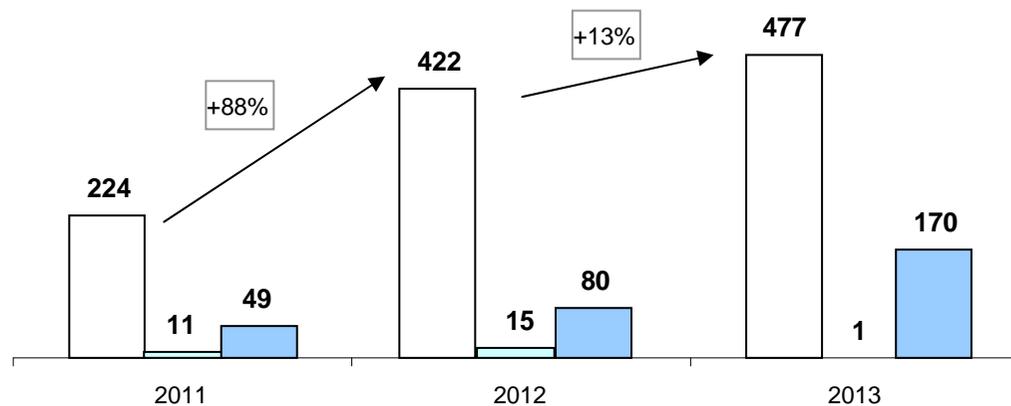


La media complessiva dei reclami ricevuti per sportello risulta pari a 1,76 (ossia meno di due reclami per ciascuna unità organizzativa di riferimento)

## Analisi su esposti e repliche ricevute - Numeriche

### Reclami banca

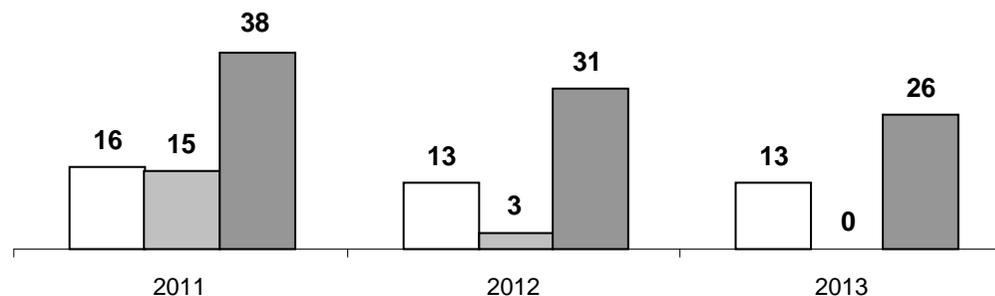
- ESPOSTI BANCA D'ITALIA
- ALTRO (Prefetto, Enti di Garanzia)
- REPLICHE



Rapporto % Esposti e Repliche su Reclami	2011	2012	2013
ESPOSTI BANCA D'ITALIA	14%	20%	16%
ALTRO (Prefetto, Enti di Garanzia)	--	--	--
REPLICHE	1,8%	3,7%	5,6%

### Reclami finanza

- ESPOSTI BANCA D'ITALIA E CONSOB
- ALTRO (Enti di Garanzia)
- REPLICHE



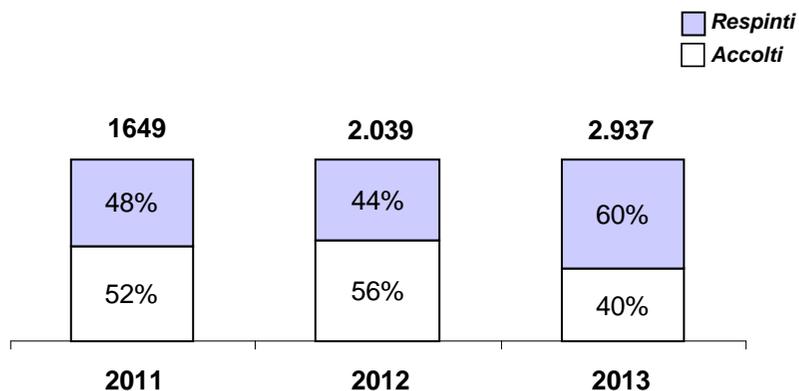
Rapporto % Esposti e Repliche su Reclami	2011	2012	2013
ESPOSTI BANCA D'ITALIA E CONSOB	2,5%	2,9%	3,2%
ALTRO (Enti di Garanzia)	--	--	--
REPLICHE	6,1%	6,9%	6,4%



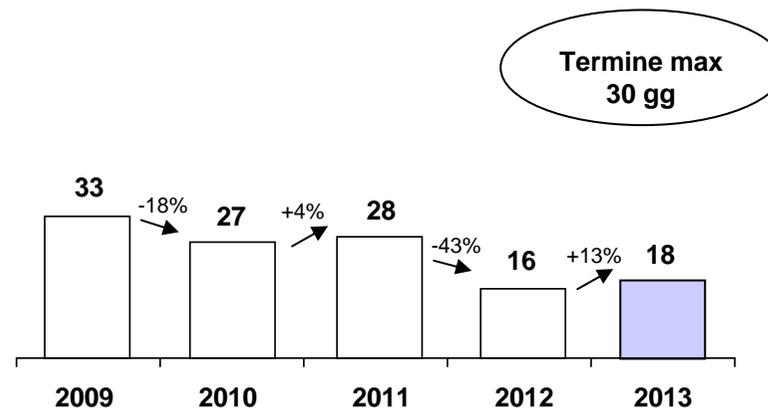
L'incremento degli Esposti Banca d'Italia nel 2012 (+88% 2012 vs 2011) si è riconfermato nel 2013.

## Analisi reclami evasi - Numeriche

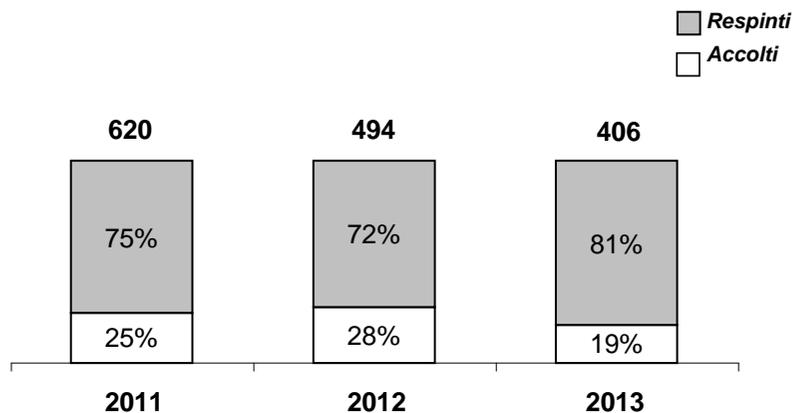
### Esito reclami bancari



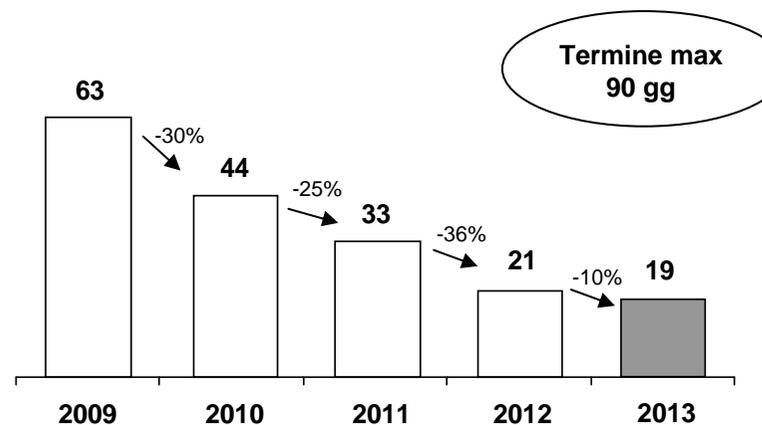
### Reclami bancari: giorni medi di lavorazione



### Esito reclami finanza



### Reclami finanza: giorni medi di lavorazione



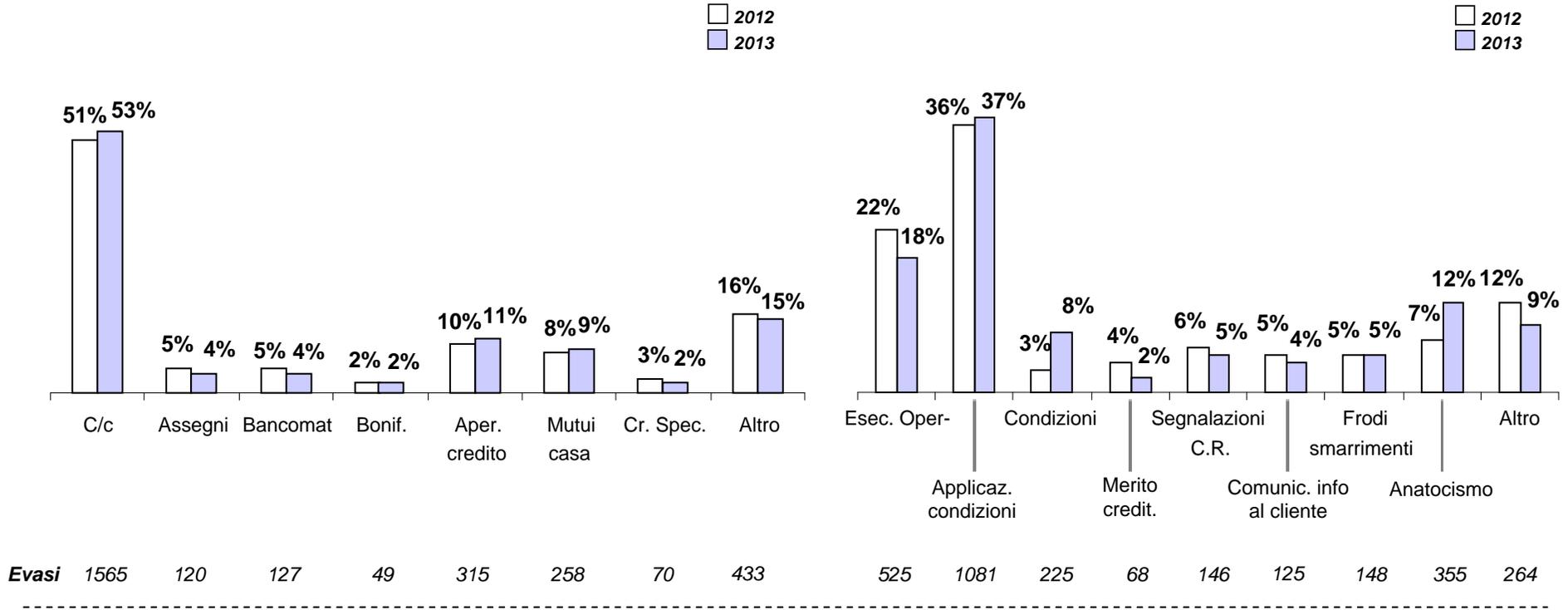
Nel 2013 è stato registrato una diminuzione della percentuale di reclami accolti sia bancari sia finanza. I giorni medi di lavorazione sono risultati pari a 18 per i reclami bancari e 19 per i reclami finanza.

# Analisi reclami Bancari evasi - Evidenze per prodotto e motivo

Reclami evasi: 2.937

Reclami banca per prodotto

Reclami banca per motivo

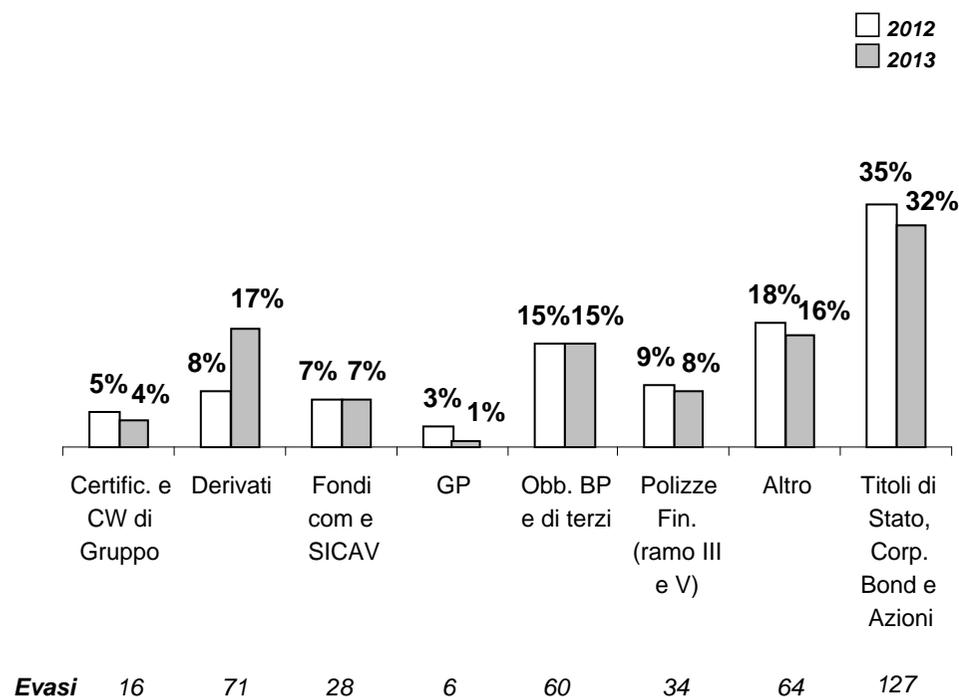


I reclami evasi nel 2013 riguardano per il 53% il prodotto “conti correnti” e per il 37% il motivo “applicazioni condizioni”.

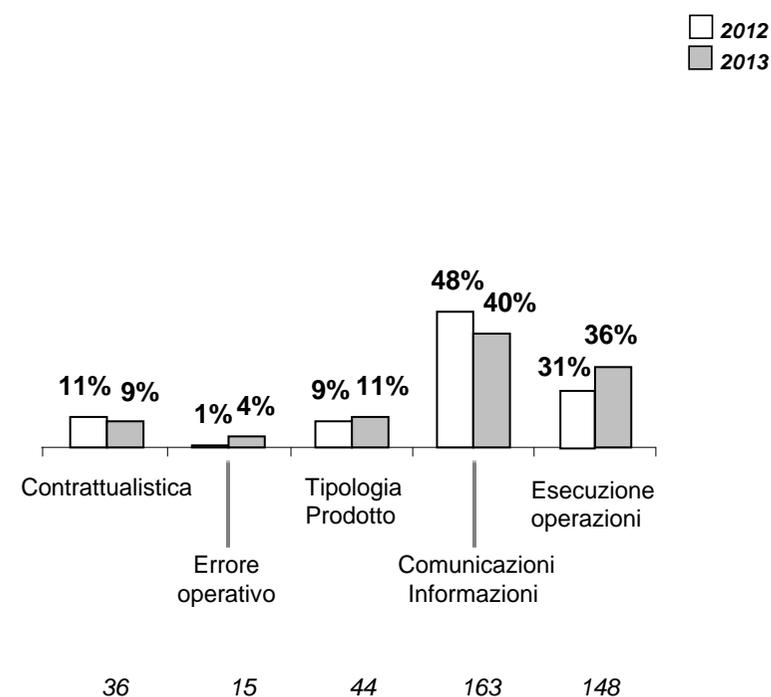
## Analisi reclami Servizi di Investimento evasi - Evidenze per prodotto e motivo

Reclami evasi: 406

Reclami finanza per area di prodotto



Reclami finanza per motivo

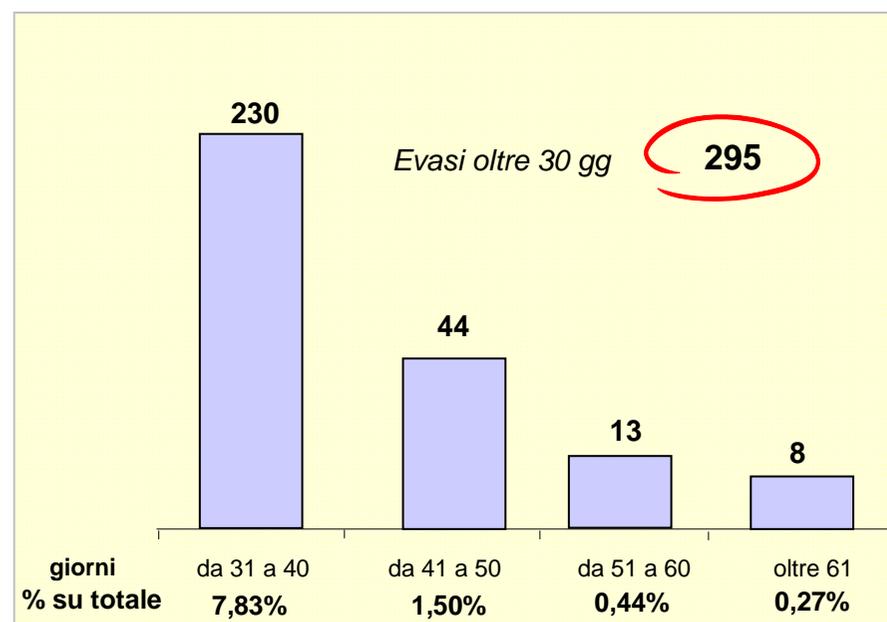


I reclami evasi nel 2013 riguardano per il 32% i Titoli di Stato Corporate Bond e Azioni e per il 40% il motivo "comunicazioni e informazioni al cliente".

## Analisi reclami evasi oltre i termini previsti

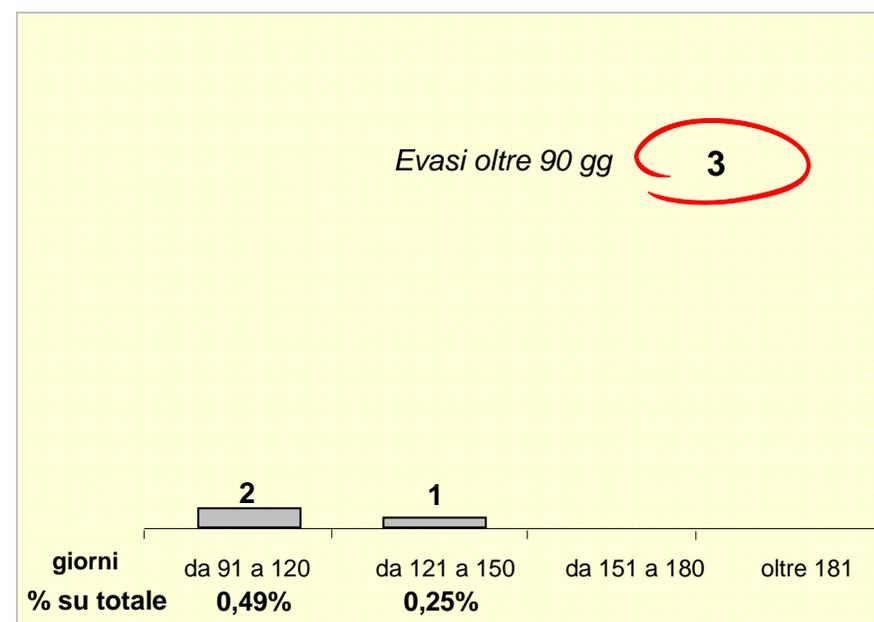
### Reclami Bancari (30 gg)

	Reclami Bancari Evasi	Evasi entro 30 gg	Evasi oltre 30 gg
N.	2.937	2.642	295
Giorni Medi Risposta	18	16	37
% su totale	100 %	89,96 %	10,04 %



### Reclami Finanza (90 gg)

	Reclami Finanza Evasi	Evasi entro 90 gg	Evasi oltre 90 gg
N.	406	403	3
Giorni Medi Risposta	19	19	109
% su totale	100 %	99,26 %	0,74 %



## Opzioni previste dalla normativa in tema di tutela del Cliente

