

RENDICONTO RECLAMI

- Principali Evidenze Anno 2014 -

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2014.

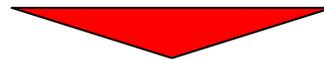
Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono, in materia di reclami, che annualmente venga redatto e reso pubblico **"un rendiconto sull'attività 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. 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 2014.

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)



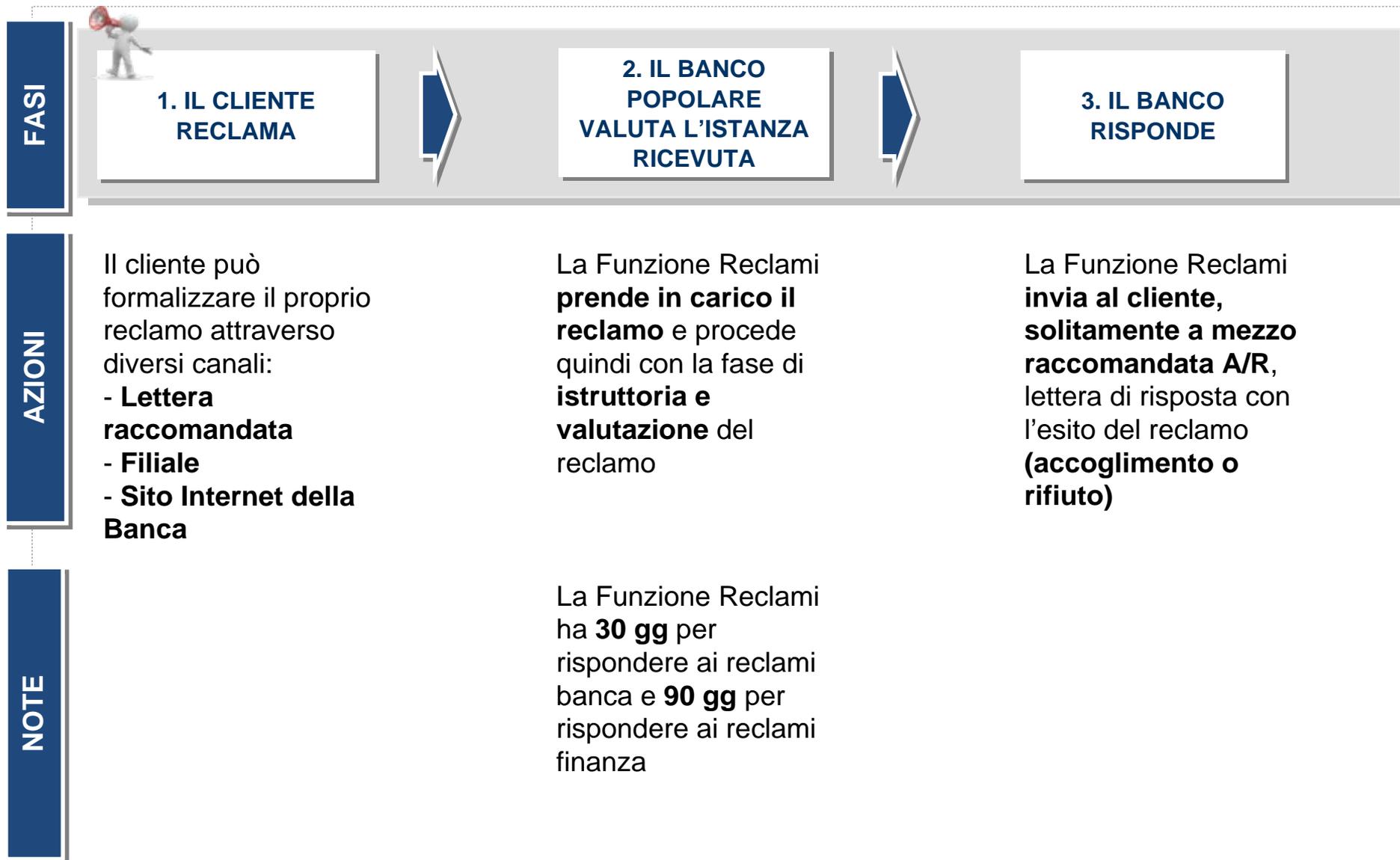
- ✓ trasmetterlo a mezzo Web utilizzando l'apposito form "Invio Reclamo" nella sezione "Contattaci" all'interno del box "Reclami" del sito pubblico.

- ✓ 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.

Per ogni ulteriore informazione, in coerenza con il rispetto dei principi di trasparenza, è possibile consultare la Home Page del sito internet del Banco Popolare (www.bancopopolare.it) cliccando sul link **Reclami ricorsi e conciliazione.**

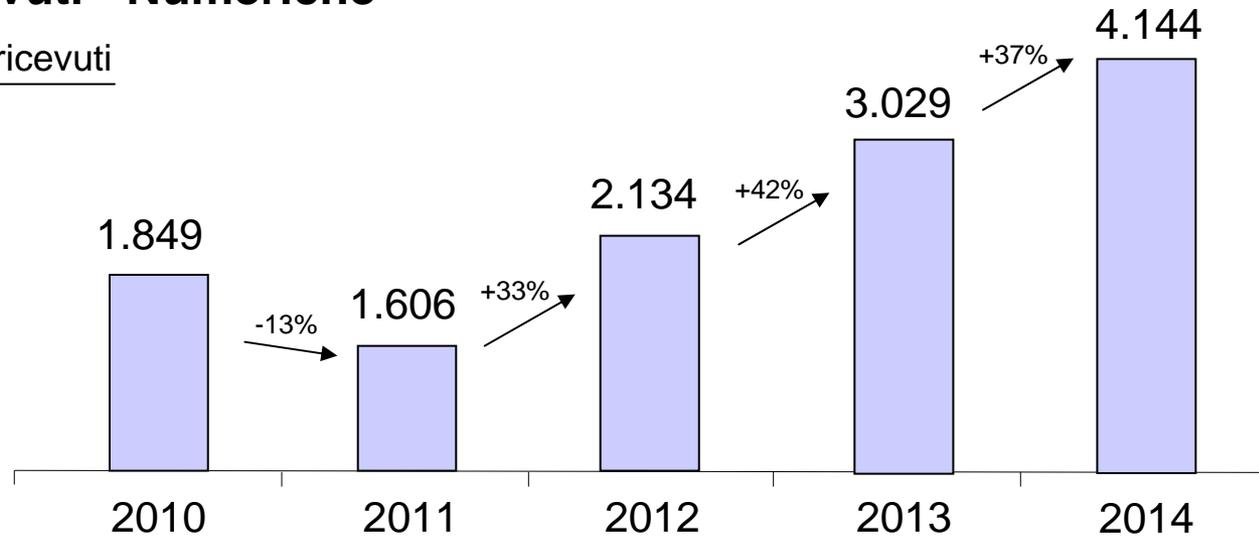


PRINCIPALI EVIDENZE ANNO 2014

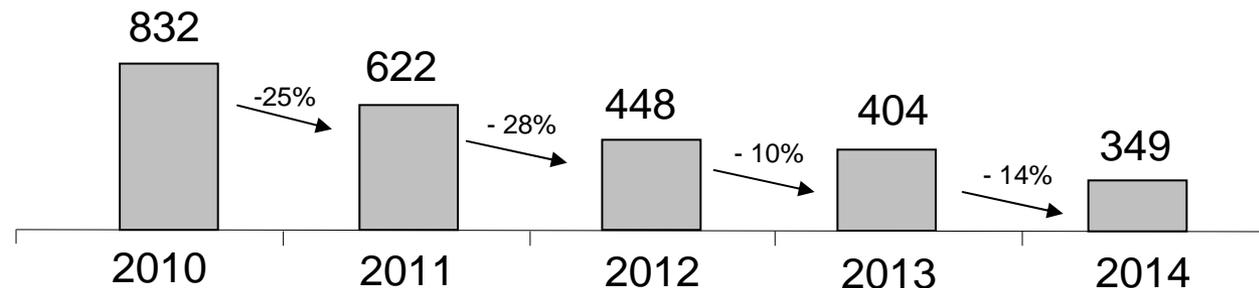


Analisi reclami ricevuti - Numeriche

Numero reclami bancari ricevuti



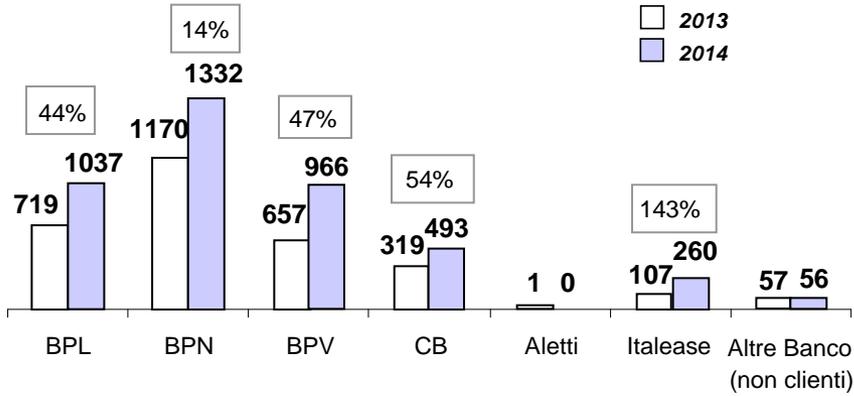
Numero reclami finanza ricevuti



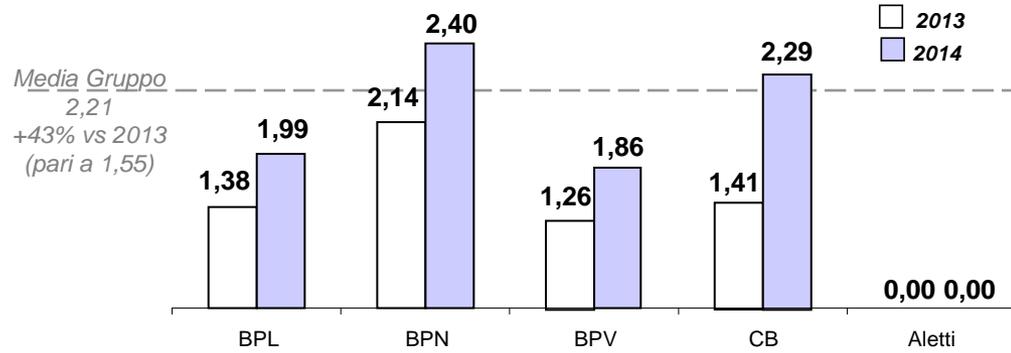
Nel 2014 si è registrato un incremento del numero dei reclami bancari percentualmente pari al 37% e una diminuzione pari al 14% per quelli finanza. Il totale dei reclami è risultato pari a 4.493 (+31% rispetto al 2013)

Analisi reclami ricevuti - Evidenze per Divisione

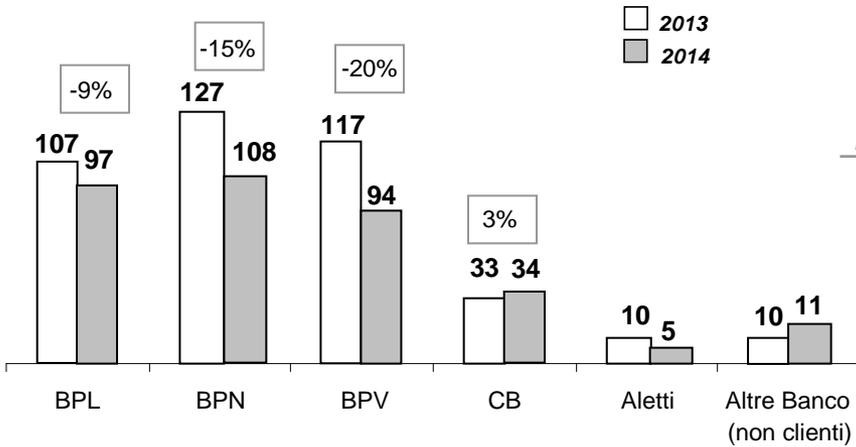
Reclami banca ricevuti per Divisione



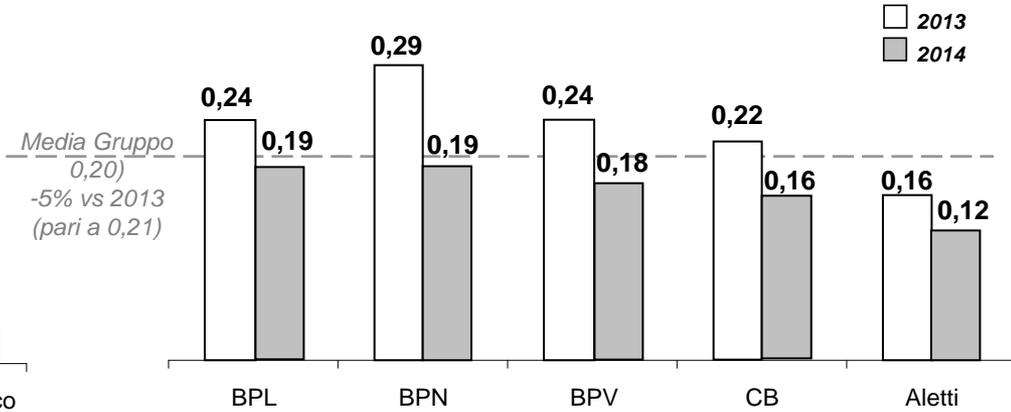
Media reclami banca per sportello



Reclami finanza ricevuti per Divisione



Media reclami finanza per sportello

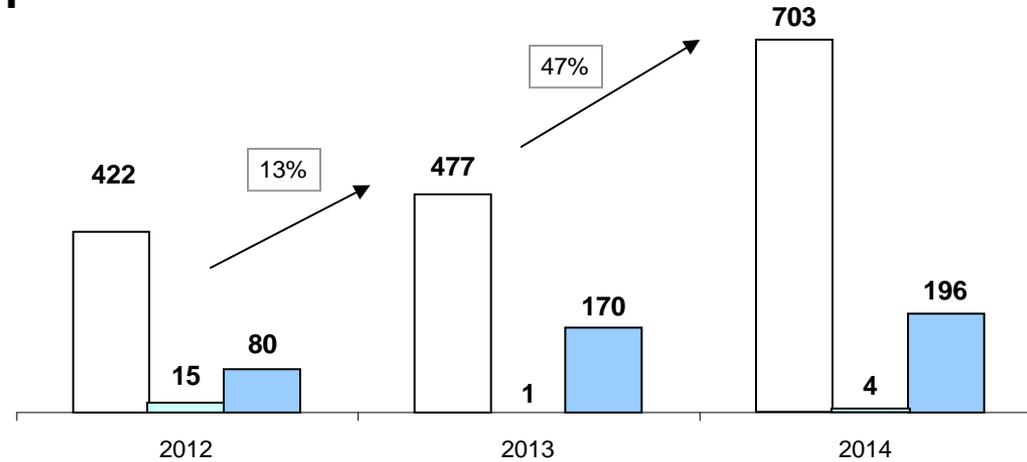


La media complessiva dei reclami ricevuti è pari a 2,41 per sportello.

Analisi su esposti e repliche ricevute - Numeriche

Reclami banca

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

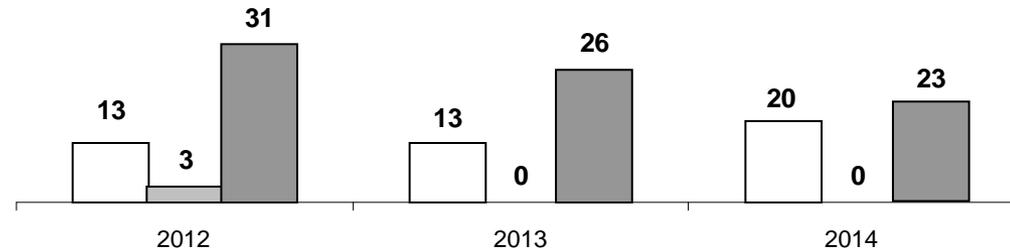


Rapporto % Esposti e Repliche
su Reclami

2012	20%	--	3,7%
2013	16%	--	5,6%
2014	17%	--	4,7%

Reclami finanza

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



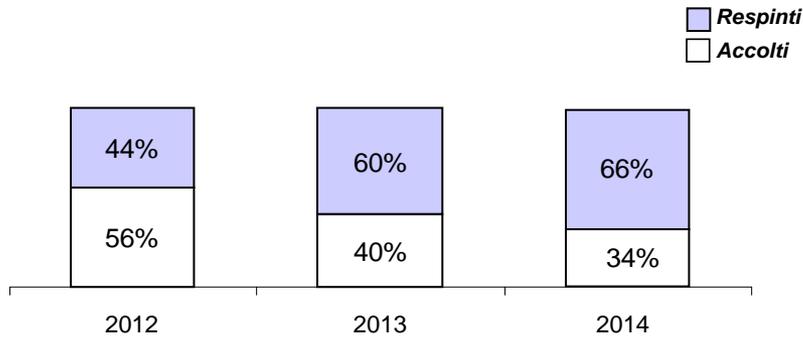
Rapporto % Esposti e Repliche
su Reclami

2012	2,9%	--	6,9%
2013	3,2%	--	6,4%
2014	5,7%	--	6,6%

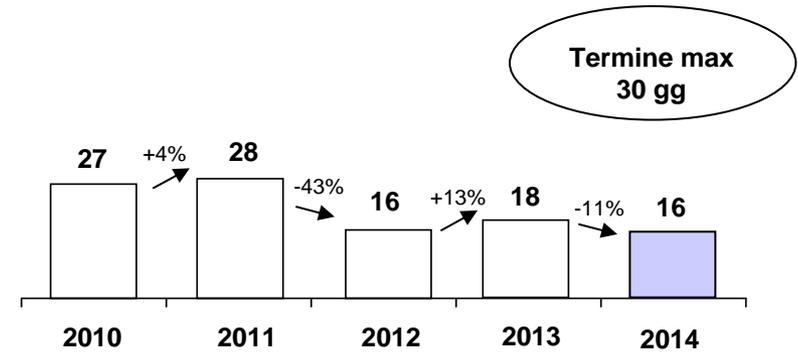
L'incremento degli Esposti Banca d'Italia ricevuti e gestiti dal Banco Popolare nel 2014 evidenzia un trend in ulteriore aumento rispetto agli anni precedenti (+ 47%).

Analisi reclami evasi

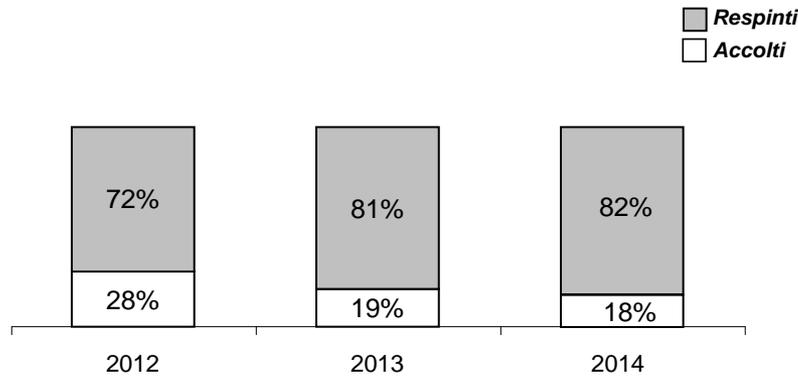
Esito reclami banca



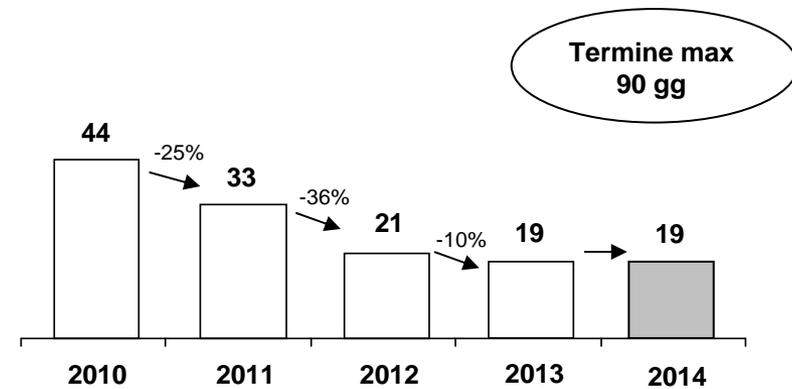
Reclami bancari: giorni medi di lavorazione



Esito reclami finanza



Reclami finanza: giorni medi di lavorazione



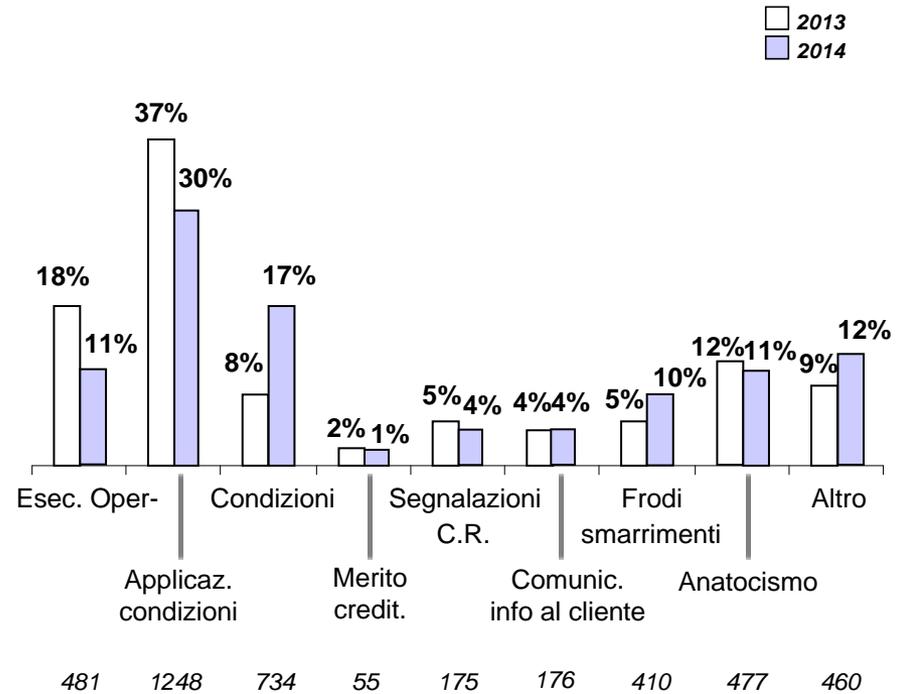
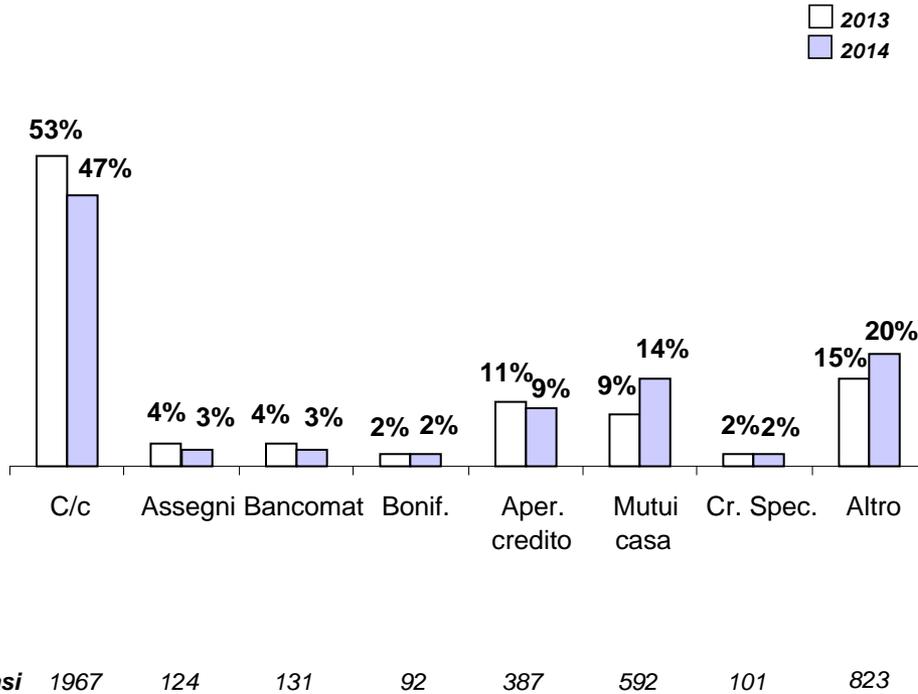
Nel 2014 si evidenzia una riduzione della percentuale dei reclami accolti. I giorni medi di lavorazione sono risultati pari a 16 per i reclami bancari e 19 per i reclami finanza.

Analisi reclami Bancari evasi - Evidenze per prodotto e motivo

Reclami evasi: 4217

Reclami banca per prodotto

Reclami banca per motivo



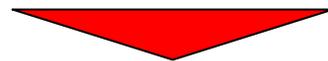
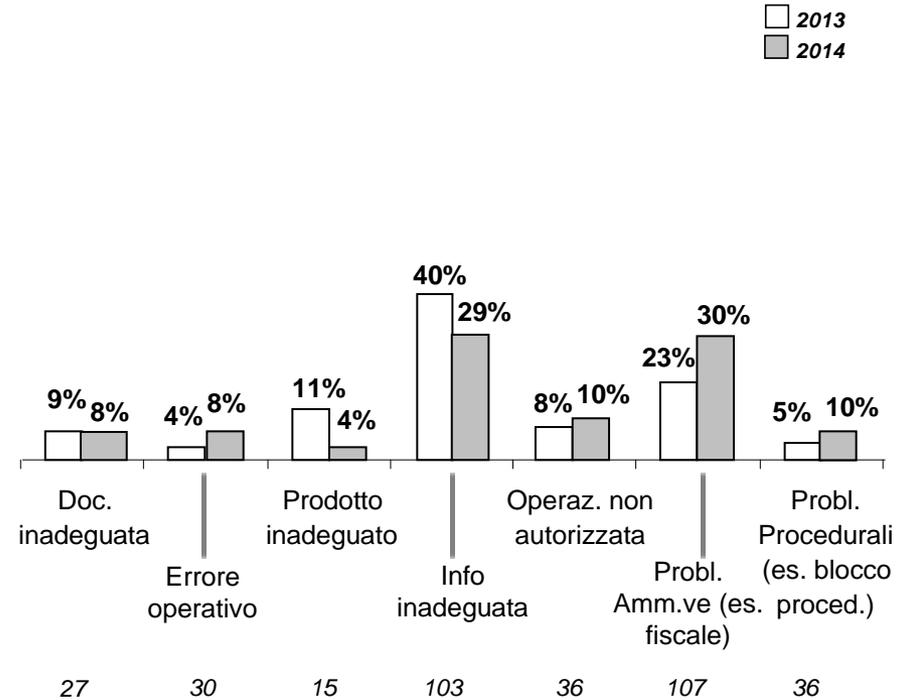
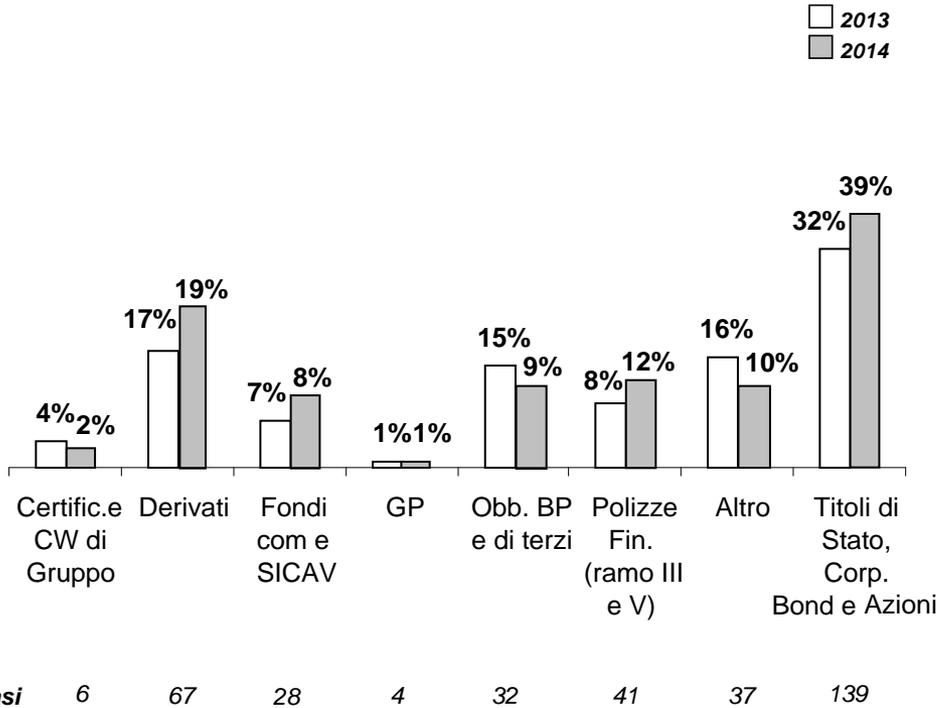
I reclami evasi nel 2014 riguardano per il 47% il prodotto “conti correnti” e per il 30% il motivo “applicazioni condizioni”.

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

Reclami evasi: 354

Reclami finanza per area di prodotto

Reclami finanza per motivo



I reclami evasi nel 2014 riguardano per il 39% i Titoli di Stato Corporate Bond e Azioni e per il 30% il motivo "problematiche amministrative".

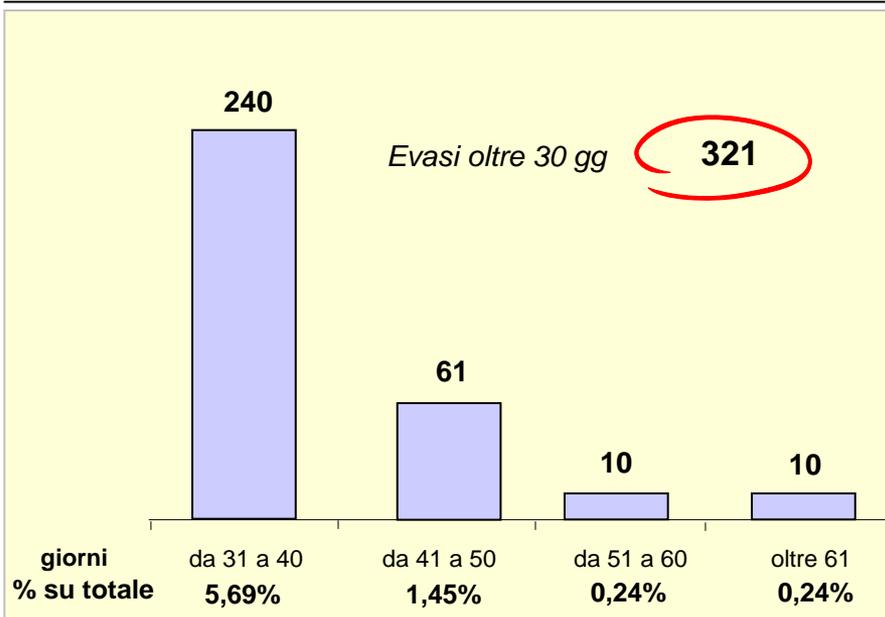
Analisi reclami evasi oltre i termini previsti – focus 2014

Reclami Bancari (30 gg)

	Reclami Bancari Evasi	Evasi entro 30 gg	Evasi oltre 30 gg
--	-----------------------	-------------------	-------------------

N.	4217	3896	321
Giorni Medi Risposta	16	14	39
% su totale	100 %	92,39 %	7,61 %

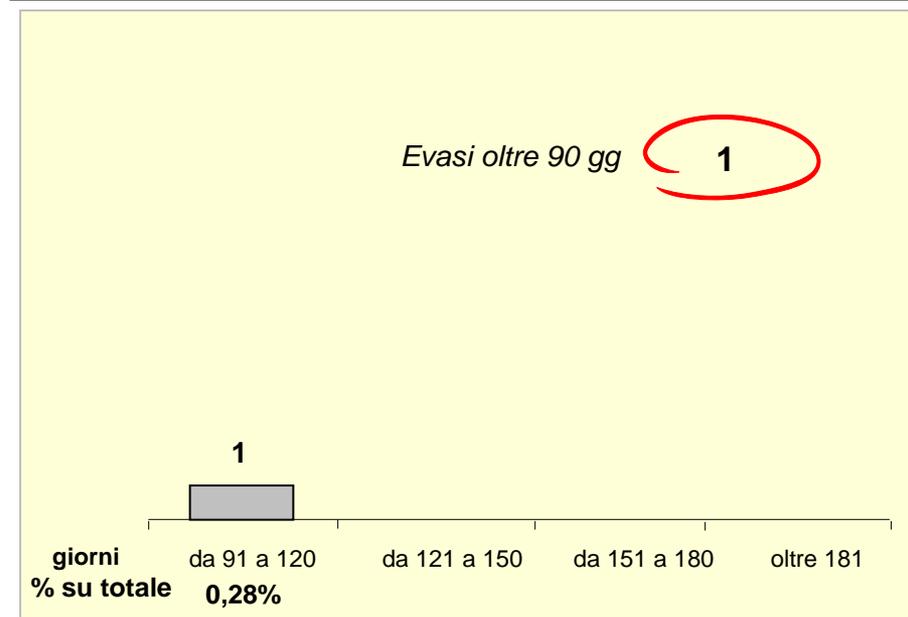
(7,61% vs 10,04% 2013)



Reclami Finanza (90 gg)

	Reclami Finanza Evasi	Evasi entro 90 gg	Evasi oltre 90 gg
--	-----------------------	-------------------	-------------------

N.	354	353	1
Giorni Medi Risposta	19	19	115
% su totale	100 %	99,72 %	0,28 %



Opzioni previste dalla normativa in tema di tutela del Cliente

