



RENDICONTO RECLAMI

- Principali Evidenze Anno 2015 -

Funzione Reclami - Customer Care – Dir. Commerciale

Direzione Commerciale Banco Popolare





RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2015.

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 2015.

Presentazione del reclamo

Pag. 3

Il Banco Popolare ha istituito 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 utilizzare una delle seguenti modalità:

✓ **Mezzo web o posta elettronica:**

nella sezione “Contattaci e/o Contatti”, presente sui Siti di ciascuna Banca del Gruppo, selezionando successivamente il link “Motivo del contatto? – Lamentele o reclami” e compilando l’apposito form-web oppure al seguente indirizzo di posta elettronica: reclam@bancopopolare.it.

✓ **Mezzo lettera:**

– con consegna a mano a fronte del rilascio di ricevuta presso una qualsiasi delle nostre Filiali;
– con invio tramite posta ordinaria o preferibilmente tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo dell’ufficio preposto alla trattazione dei reclami:

Banco Popolare
Funzione Reclami
Via Polenghi Lombardo, 13
26900 Lodi

✓ **Mezzo posta elettronica certificata:**

utilizzando i seguenti indirizzi di posta:

reclamibancari@pec.bancopopolare.it oppure
reclamiinvestimenti@pec.bancopopolare.it

Tempi di risposta al reclamo

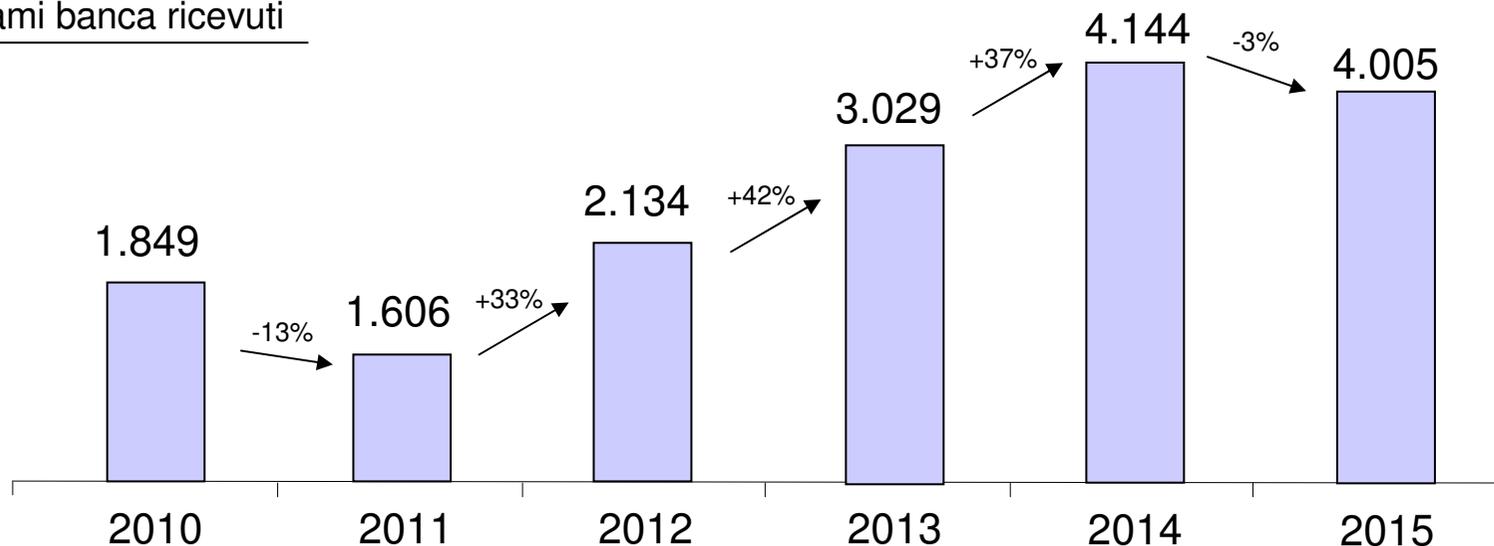
La Banca risponderà entro 30 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo ad operazioni e servizi bancari o entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

Per ogni ulteriore informazione è possibile consultare la Home Page del sito internet del Banco Popolare (www.bancopopolare.it) cliccando sul link **Reclami ricorsi e conciliazione.**

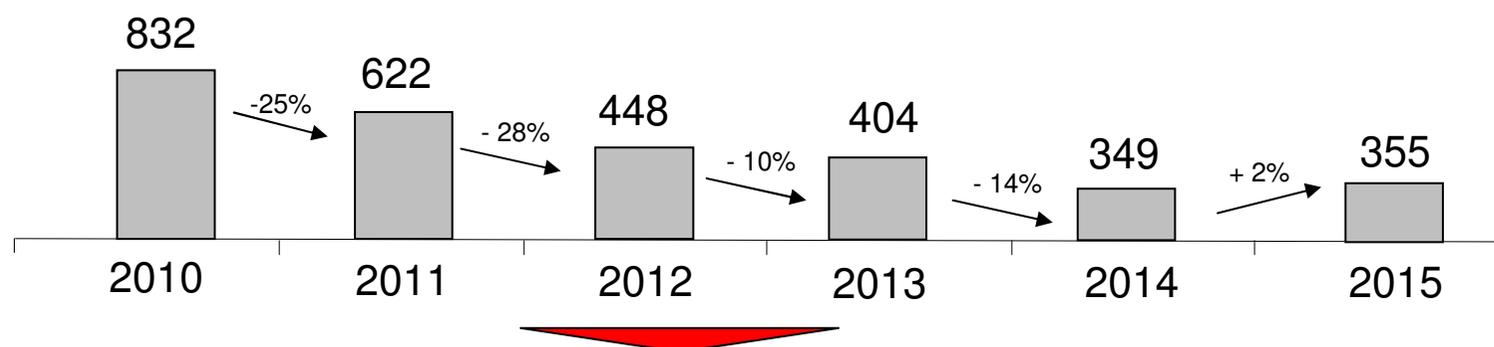
PRINCIPALI EVIDENZE ANNO 2015

Analisi reclami ricevuti - Numeriche

Numero reclami banca ricevuti



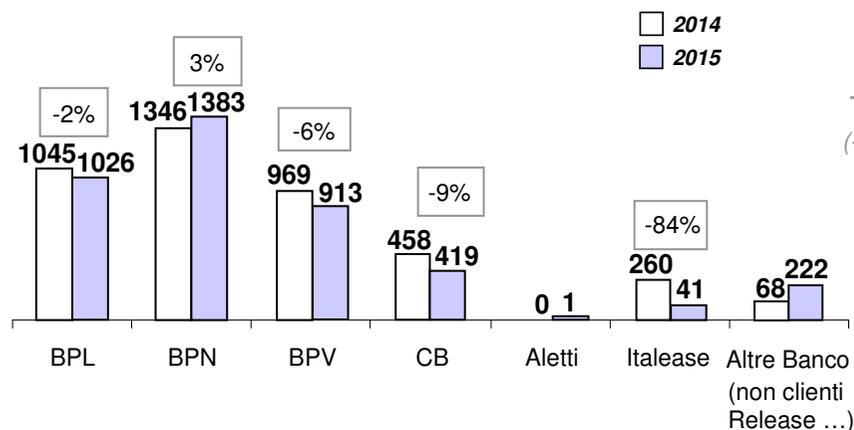
Numero reclami finanza ricevuti



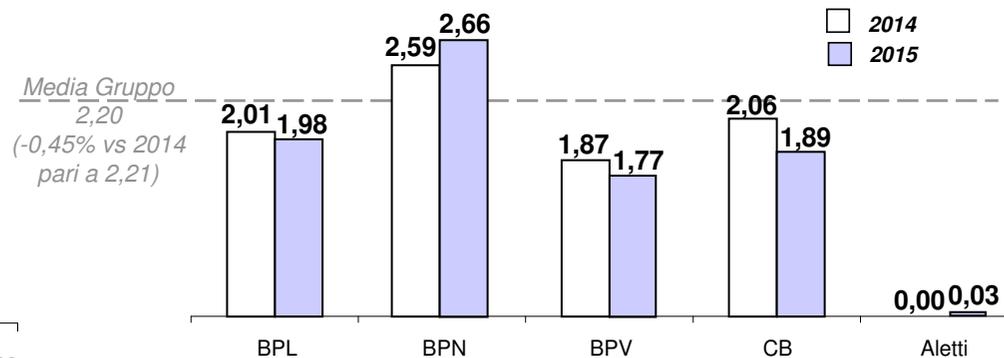
Nel 2015 si è registrato una diminuzione del numero dei reclami bancari percentualmente pari al 3% ed un incremento pari al 2% per quelli finanza. Il totale dei reclami è risultato pari a 4.360 (- 3% rispetto al 2014).

Analisi reclami ricevuti - evidenze per Divisione

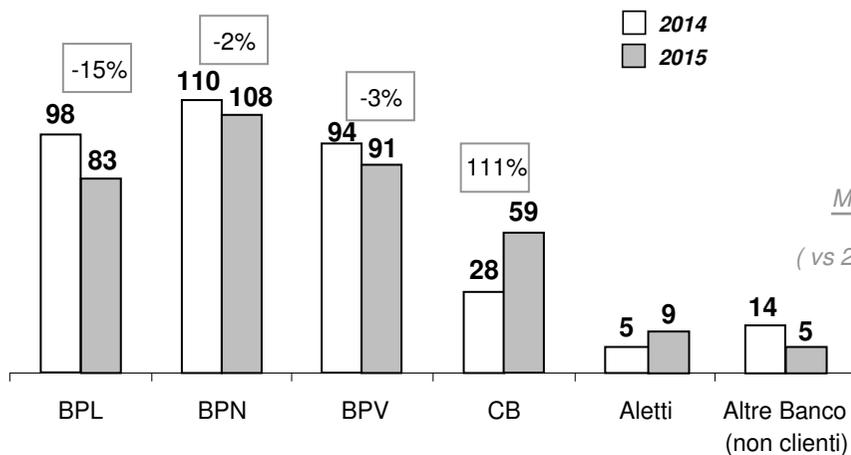
Reclami banca ricevuti per Divisione



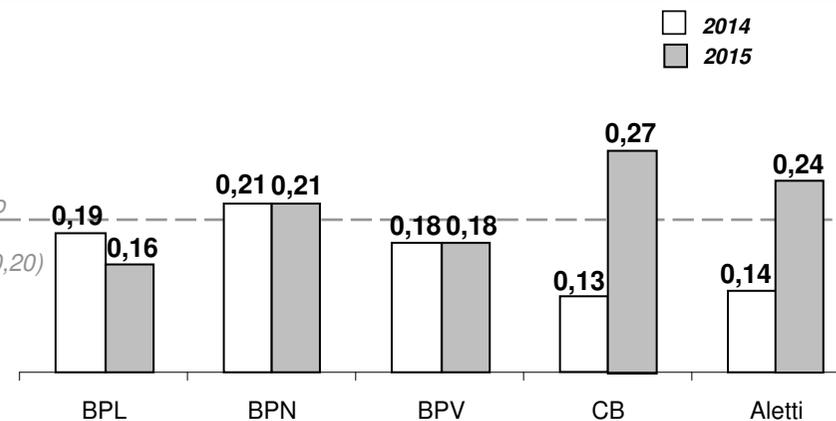
Media reclami banca per sportello



Reclami finanza ricevuti per Divisione



Media reclami finanza per sportello

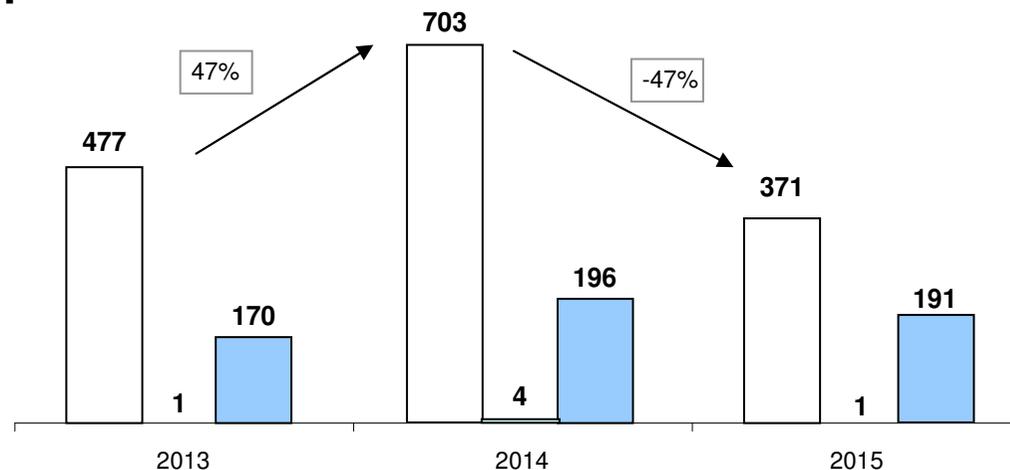


La media complessiva dei reclami ricevuti nell'anno 2015 è pari a 2,40 per sportello.

Analisi su esposti e repliche ricevute - Numeriche

Reclami banca

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

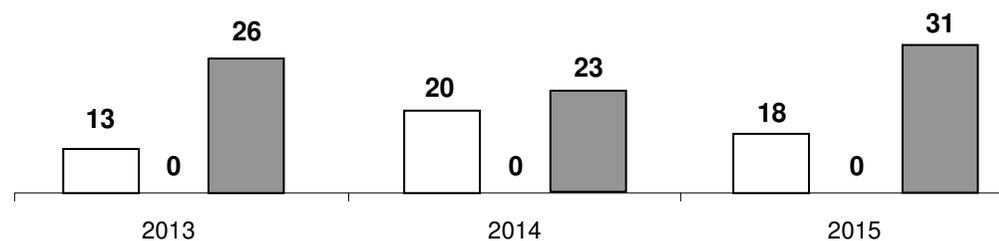


**Rapporto % Esposti e Repliche
su Reclami**

2013	16%	--	5,6%
2014	17%	--	4,7%
2015	9,3%	--	4,8%

Reclami finanza

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



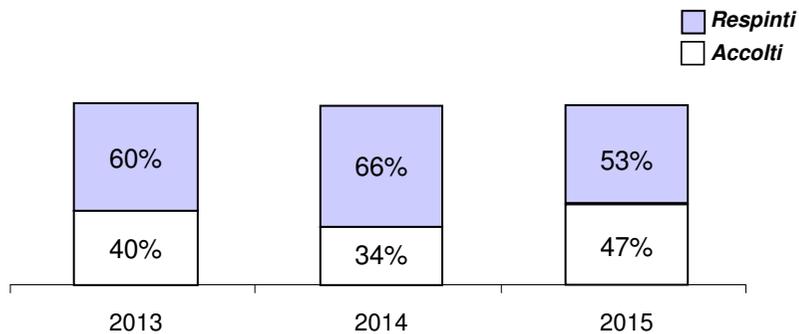
**Rapporto % Esposti e Repliche
su Reclami**

2013	2,9%	--	6,9%
2014	3,2%	--	6,4%
2015	5,1%	--	8,7%

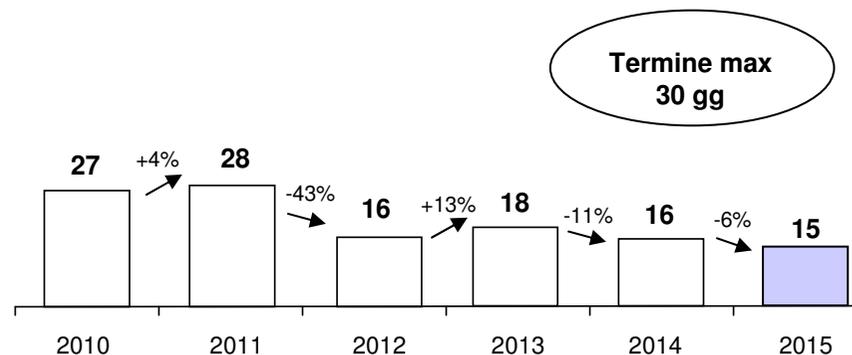
Per quanto riguarda gli Esposti Banca d'Italia si rileva una netta flessione rispetto all'anno precedente (-47%).

Analisi reclami evasi

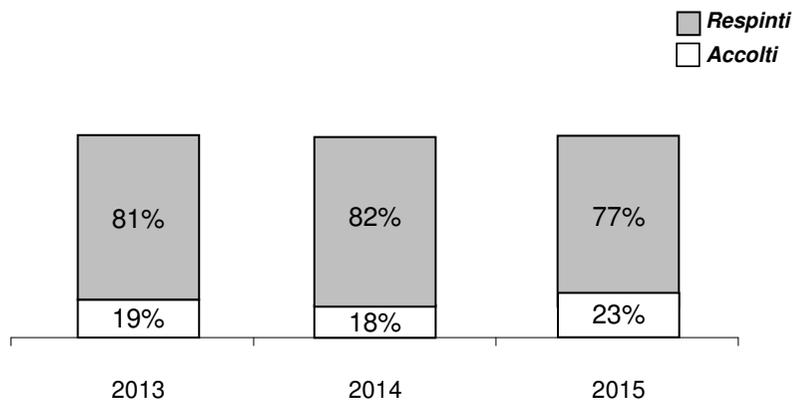
Esito reclami banca



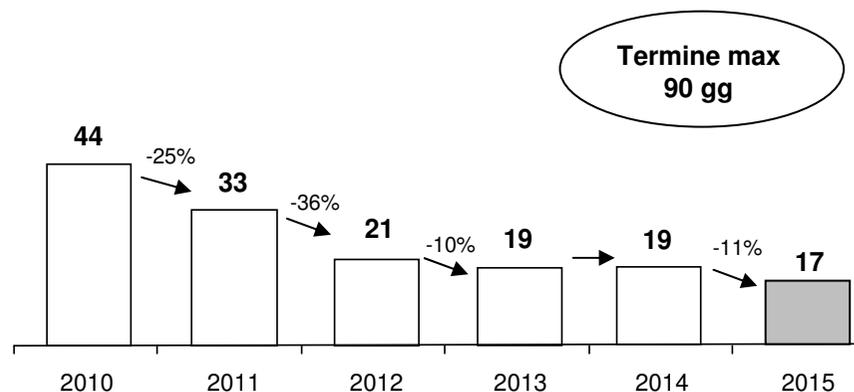
Reclami bancari: giorni medi di lavorazione



Esito reclami finanza



Reclami finanza: giorni medi di lavorazione

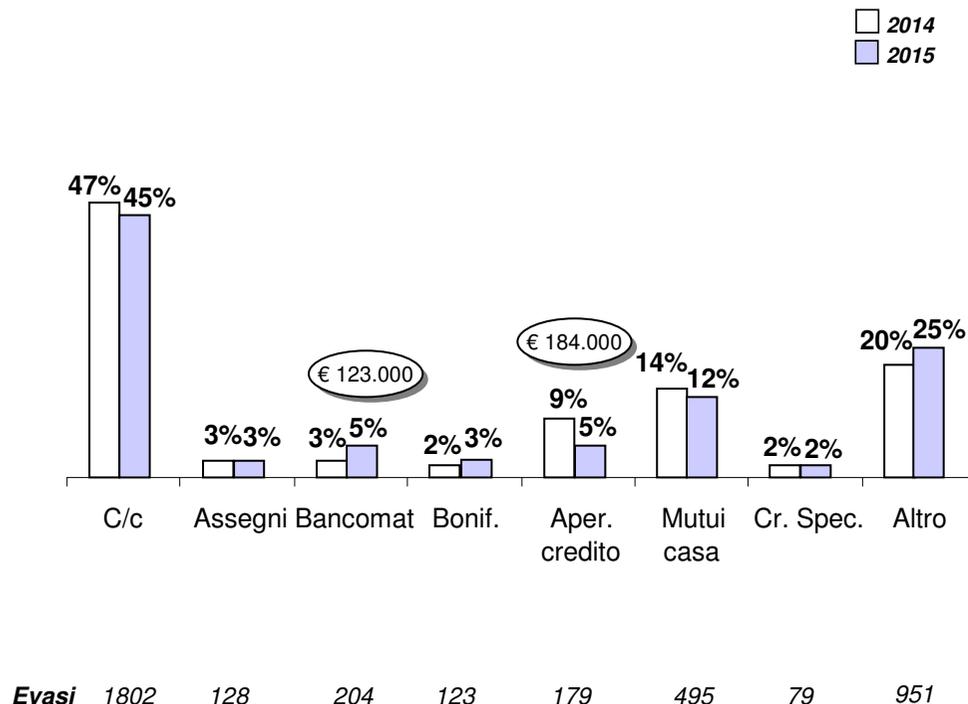


Nel 2015 si evidenzia un incremento della percentuale dei reclami accolti. I giorni medi di lavorazione sono risultati pari a 15 per i reclami bancari e 17 per i reclami finanza.

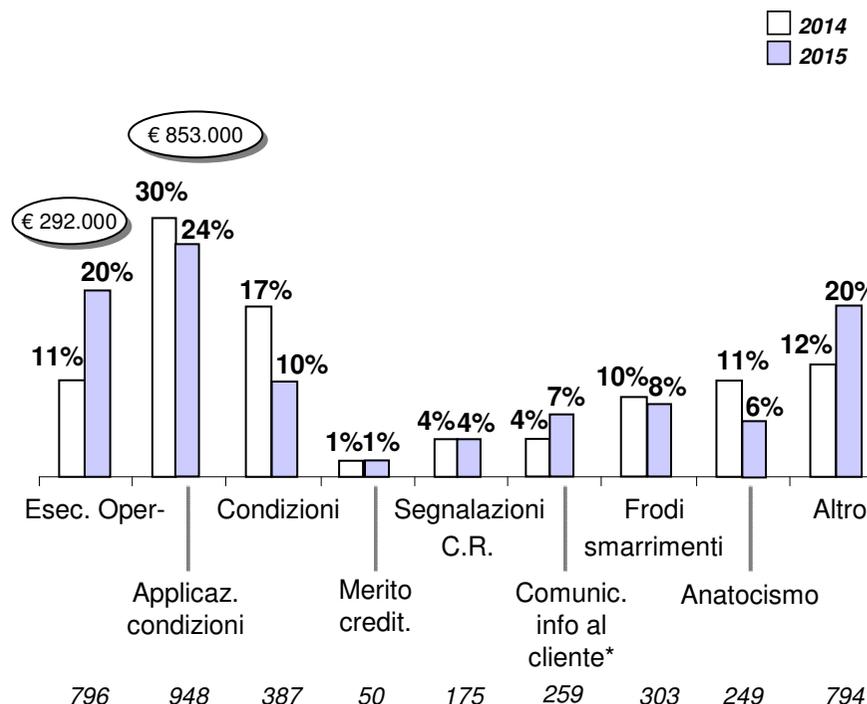
Analisi reclami Bancari evasi - Evidenze per prodotto e motivo

Reclami evasi: 3961

Reclami banca per prodotto



Reclami banca per motivo

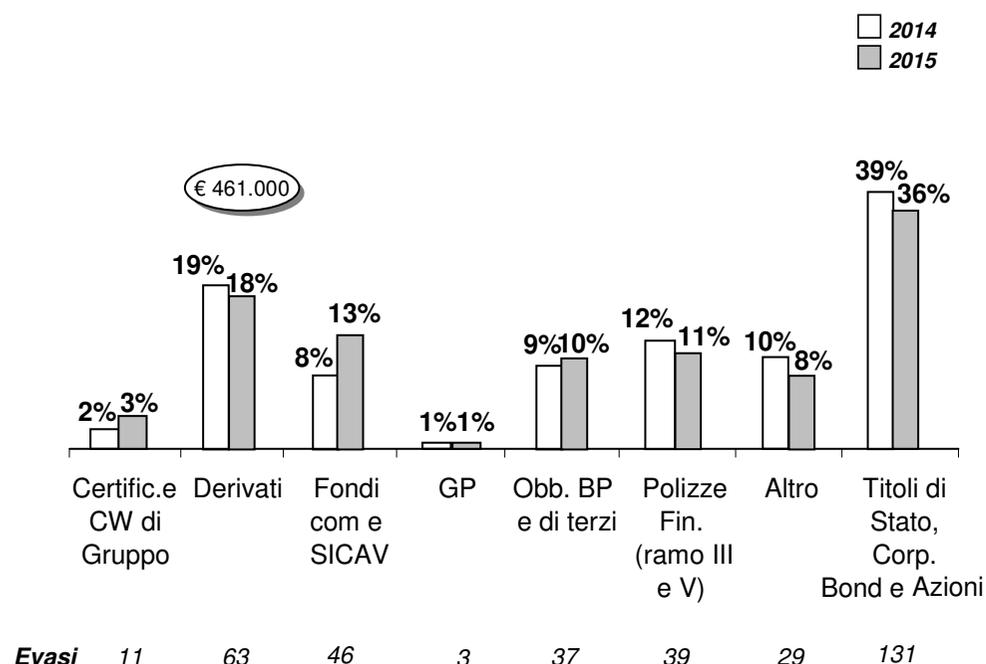


I reclami evasi nel 2015 riguardano per il 45% il prodotto “conti correnti” e per il 24% il motivo “applicazioni condizioni”.

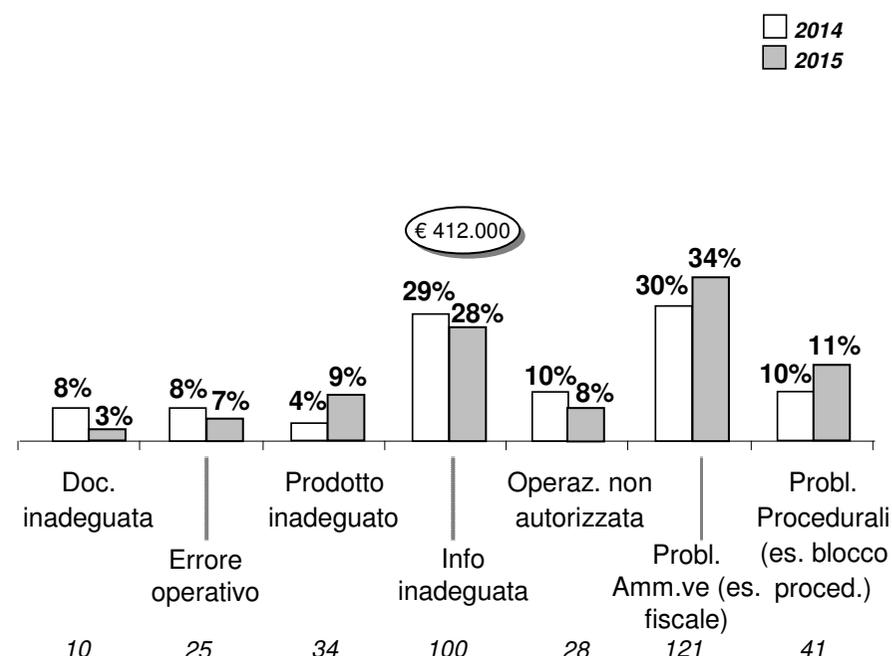
Analisi reclami Servizi di Investimento evasi - Evidenze per prodotto e motivo

Reclami evasi: 359

Reclami finanza per area di prodotto



Reclami finanza per motivo



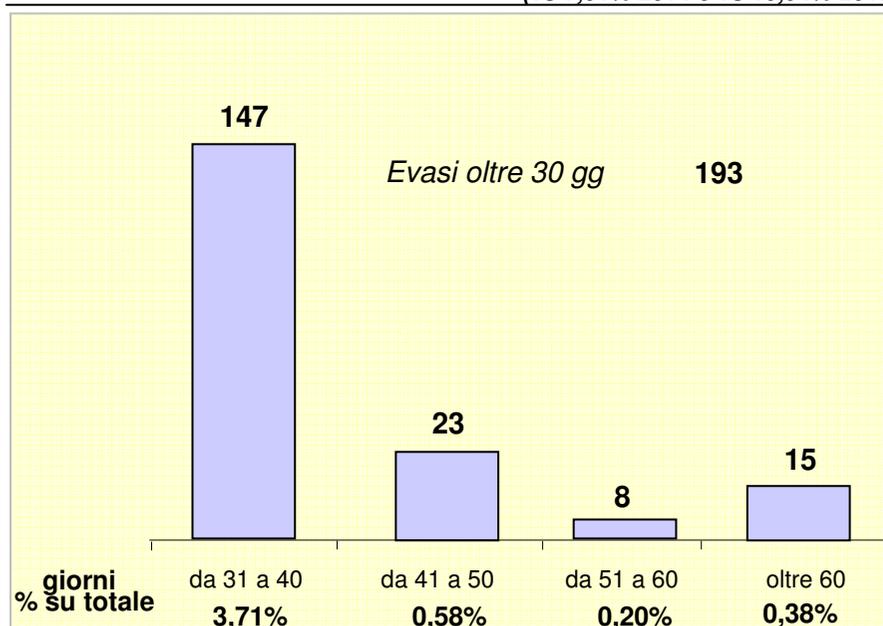
I reclami evasi nel 2015 riguardano per il 36% i Titoli di Stato Corporate Bond e Azioni e per il 34% il motivo "problematiche amministrative".

Analisi reclami evasi oltre i termini previsti – focus 2015

Reclami Banca (30 gg)

	Reclami Bancari Evasi	Evasi entro 30 gg	Evasi oltre 30 gg
N.	3961	3768	193
Giorni Medi Risposta	15	14	42
% su totale	100 %	95,13 %	4,87 %

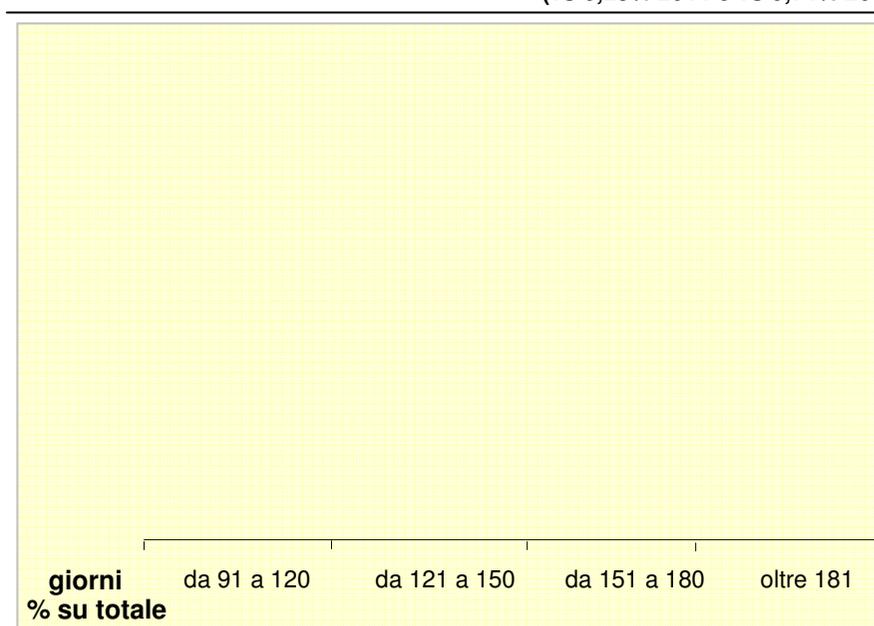
(vs 7,61% 2014 e vs 10,04% 2013)



Reclami Finanza (90 gg)

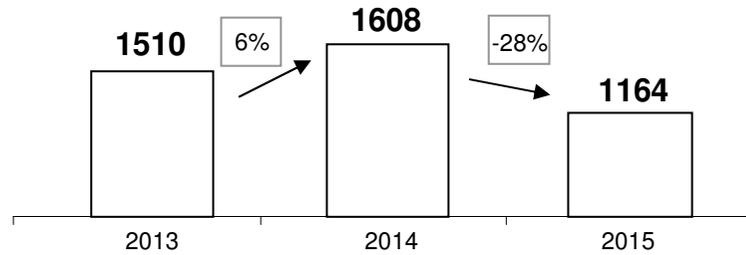
	Reclami Finanza Evasi	Evasi entro 90 gg	Evasi oltre 90 gg
N.	359	359	0
Giorni Medi Risposta	17	17	
% su totale	100 %	100 %	0 %

(vs 0,28% 2014 e vs 0,74% 2013)

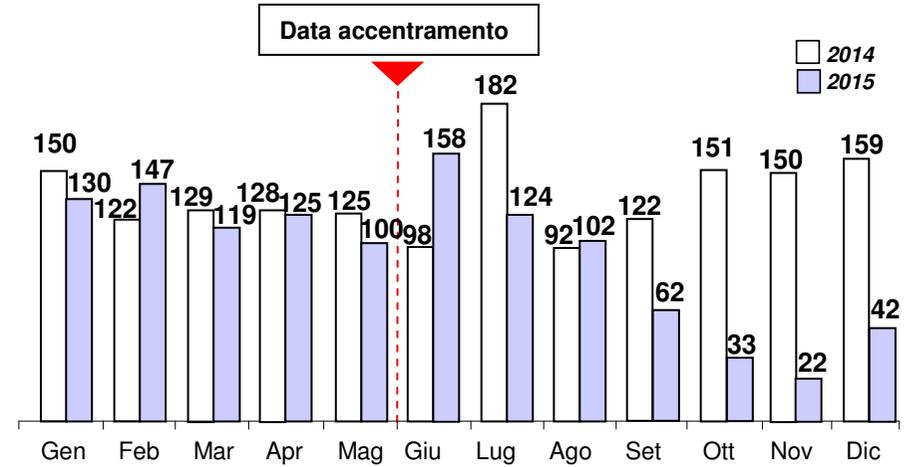


Analisi lamentele/reclami Web ricevuti – Numeriche

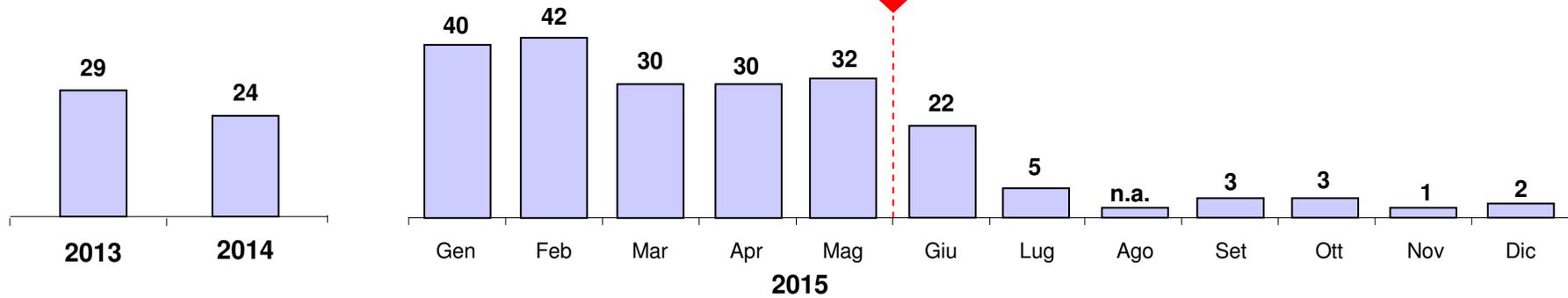
Numero lamentele banca/reclami Web ricevuti



Numero lamentele banca/reclami Web per mese



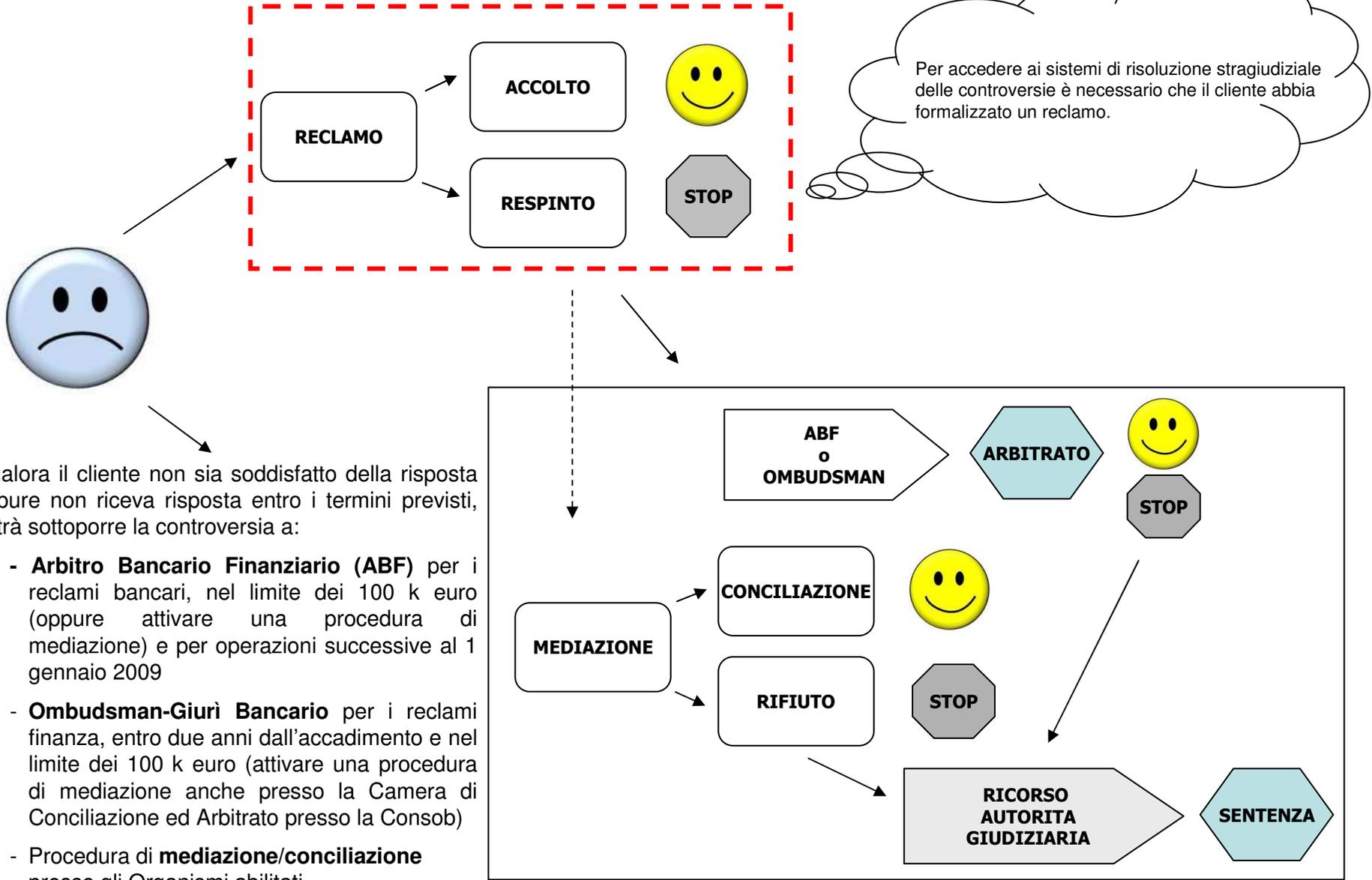
Lamentele banca/reclami Web: gg medi di evasione



N. pratiche evase	1522	1507	146	252	165	118	116	254	120	98	92	37	21	40
--------------------------	------	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	----	----	----	----

La Funzione Reclami con decorrenza 1 giugno 2015 ha accentrato anche la gestione di quelle lamentele avanzate dalla clientela tramite l'apposito link presente sul sito pubblico della Banca.

Opzioni previste dalla normativa in tema di tutela del Cliente



Qualora il cliente non sia soddisfatto della risposta oppure non riceva risposta entro i termini previsti, potrà sottoporre la controversia a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** per i reclami bancari, nel limite dei 100 k euro (oppure attivare una procedura di mediazione) e per operazioni successive al 1 gennaio 2009
- **Ombudsman-Giurì Bancario** per i reclami finanza, entro due anni dall'accadimento e nel limite dei 100 k euro (attivare una procedura di mediazione anche presso la Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob)
- Procedura di **mediazione/conciliazione** presso gli Organismi abilitati.