



## RENDICONTO RECLAMI

- Principali Evidenze Anno 2016 -

*Funzione Reclami - Customer Care – Dir. Commerciale*

*Direzione Commerciale Banco Popolare*





## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2016.

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, 60 giorni per i reclami sui servizi di investimento e 45 giorni per i reclami sui Servizi Assicurativi) 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 2016.

## Presentazione del reclamo

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](mailto: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](mailto:reclamibancari@pec.bancopopolare.it) oppure  
[reclamiinvestimenti@pec.bancopopolare.it](mailto:reclamiinvestimenti@pec.bancopopolare.it)

### Tempi di risposta al reclamo

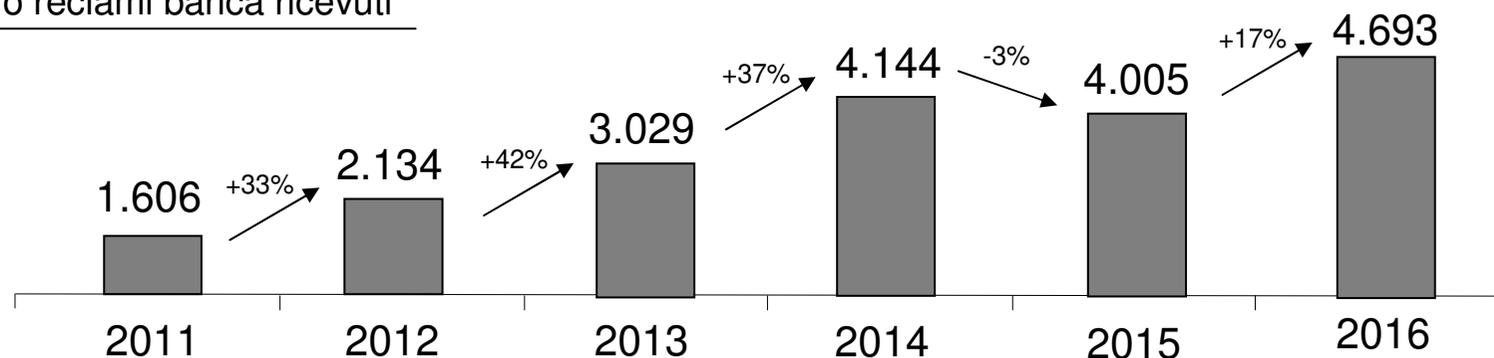
La Banca risponderà entro 30 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo ad operazioni e servizi bancari, entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta se il reclamo è relativo a servizi di investimento o entro 45 giorni se il reclamo è relativo a prodotti assicurativi.

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

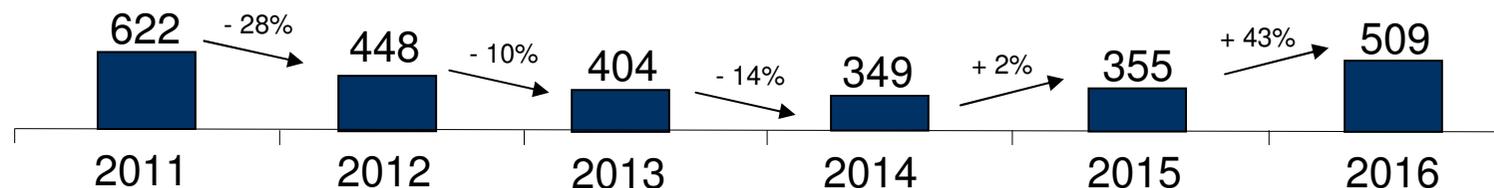
# PRINCIPALI EVIDENZE ANNO 2016

## Analisi reclami ricevuti - Numeriche

### Numero reclami banca ricevuti



### Numero reclami finanza ricevuti



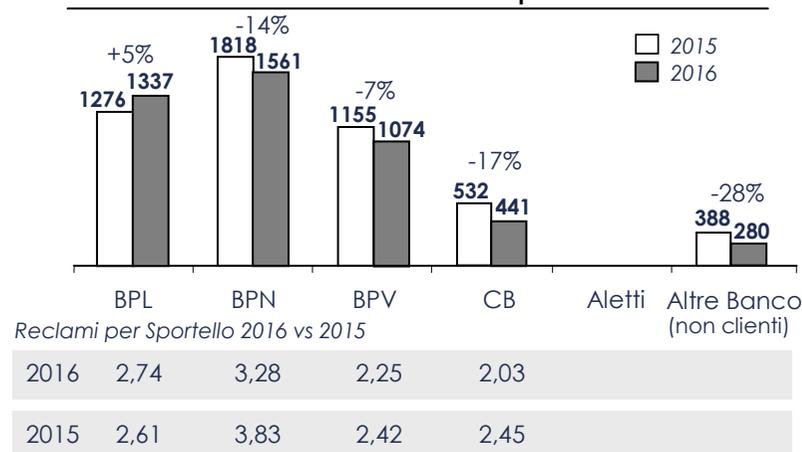
### Numero reclami Ivass ricevuti



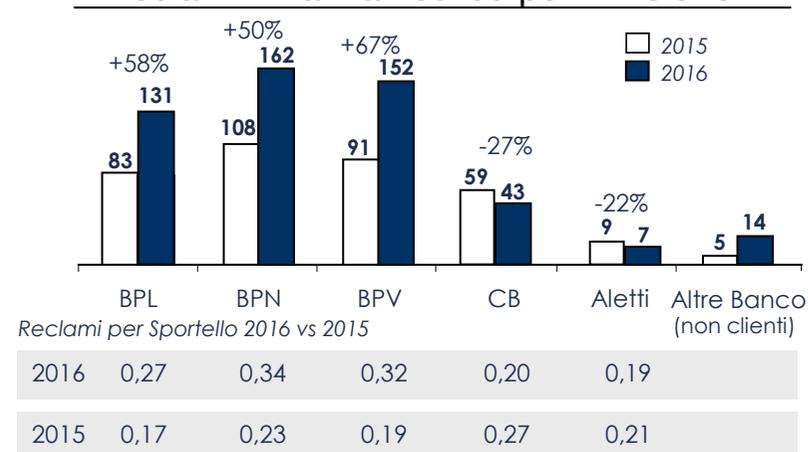
Nel 2016 si è registrato un incremento sia del numero dei reclami bancari percentualmente pari al 17% che di quelli finanza (+43%). Il totale dei reclami è risultato pari a 5.323.

## Analisi reclami ricevuti - evidenze per Divisione

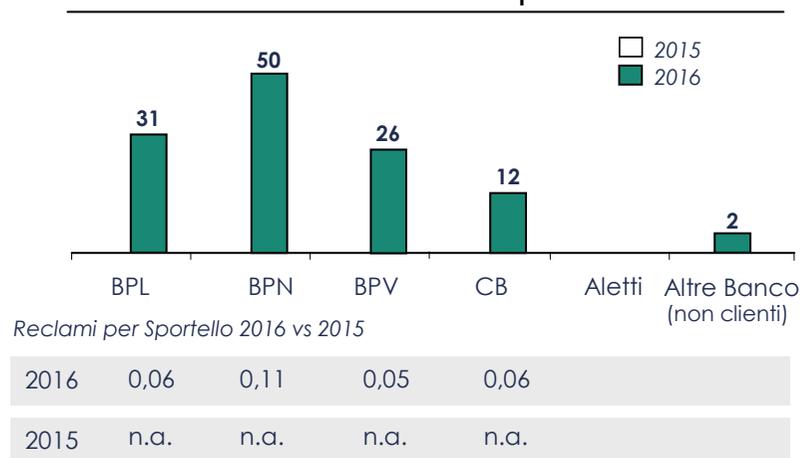
### Reclami Banca ricevuti per Divisione



### Reclami Finanza ricevuti per Divisione



### Reclami IVASS ricevuti per Divisione

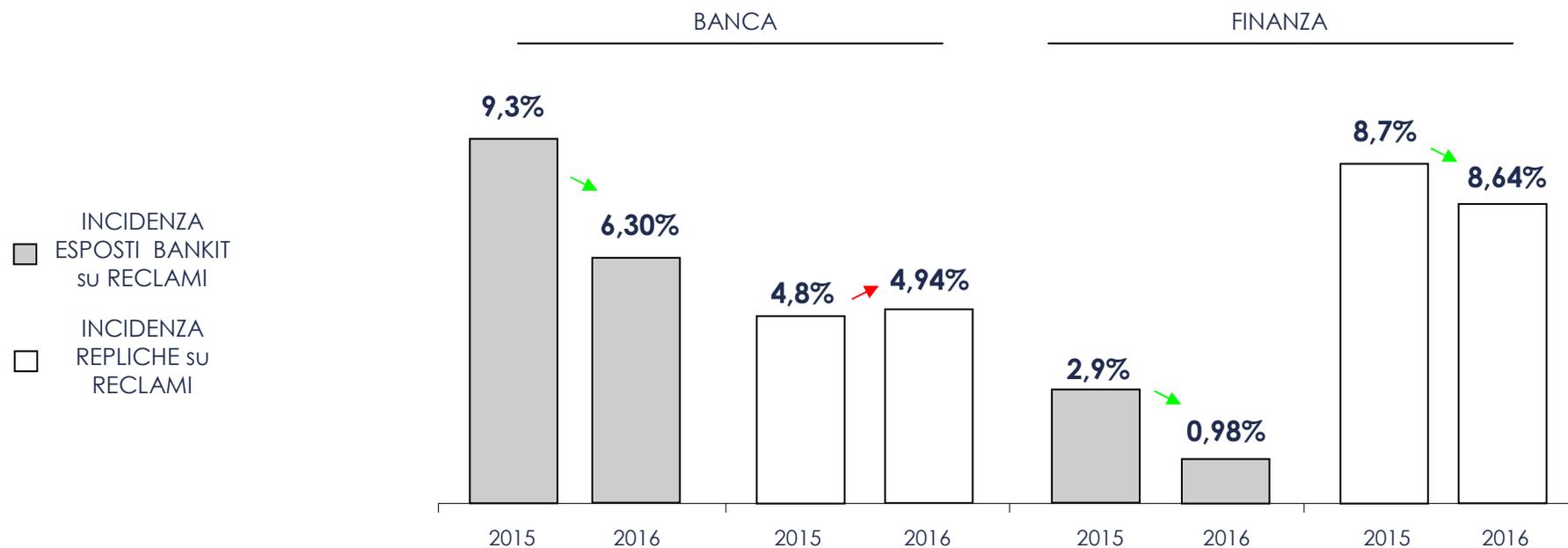


### Media BP 2016

		Delta % 2016 vs 2015
Reclami Banca	2,77	-9%
Reclami Finanza	0,30	+43%
Reclami IVASS	0,07	-
<b>Totale</b>	<b>3,14</b>	<b>-2,14%</b>

La Divisione BPN presenta il maggior numero di reclami Banca e Finanza ricevuti. I maggiori incrementi percentuali sono riconducibili alla BPL nei reclami Banca e alla BPV nei reclami Finanza, seppur con numeri contenuti.

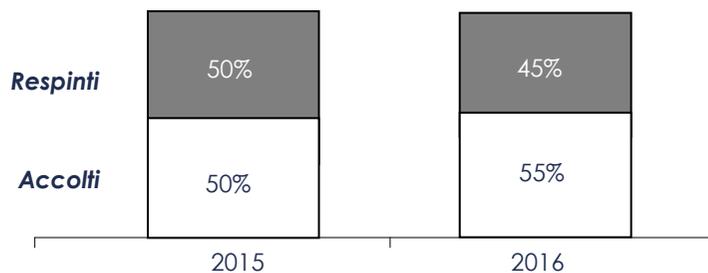
# Analisi su esposti e repliche ricevute - Numeriche



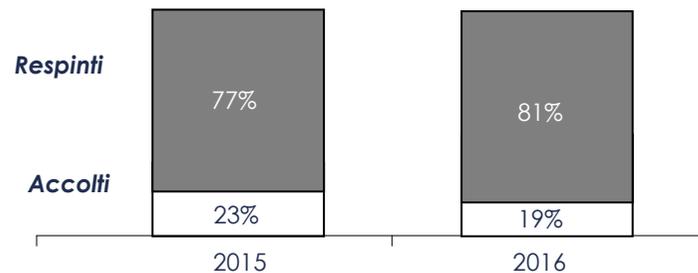
<b>ESPOSTI</b>	371	296	18	5	
<b>REPLICHE</b>		191	232	31	44

Nel 2016 cala l'incidenza degli Esposti Bankit sui Reclami mentre il numero percentuale delle Repliche è in leggero aumento per i reclami Banca.

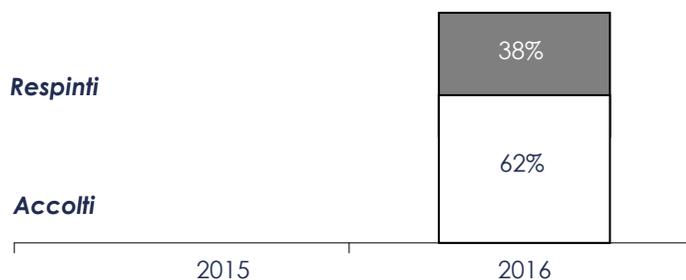
Esito reclami Banca



Esito reclami Finanza



Esito reclami IVASS

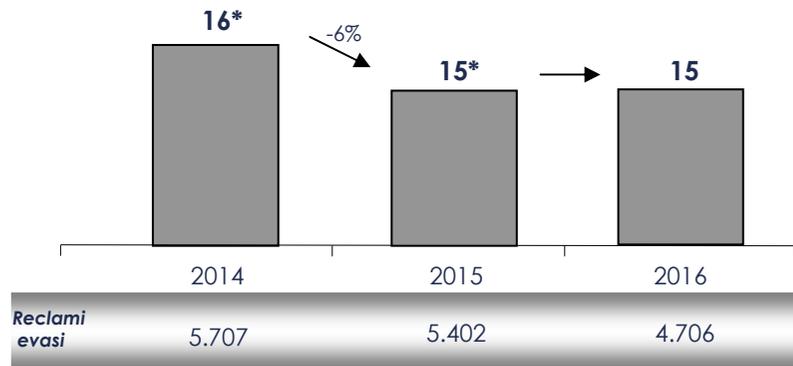


Totale Reclami accolti %	52%
Totale Reclami respinti %	48%

Si registra un incremento della percentuale dei reclami Banca accolti (con una riduzione dell'esborso medio) e una riduzione degli accolti per quelli Finanza.

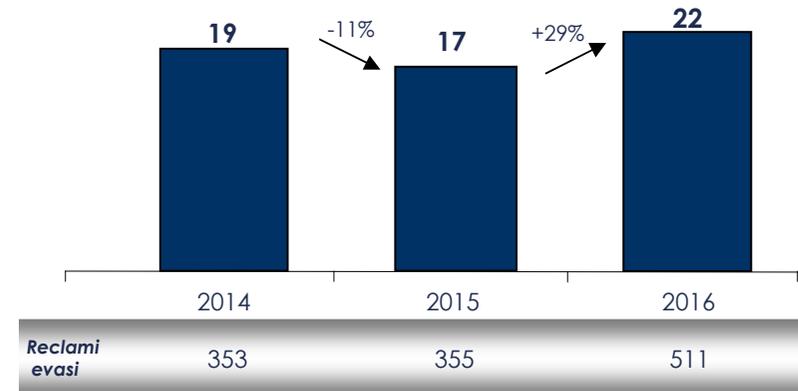
## Analisi reclami evasi - Giorni medi di gestione

### Reclami Banca: giorni medi di lavorazione



\* Il dato non comprende lamentele/ Reclami Web

### Reclami Finanza: giorni medi di lavorazione



### Reclami IVASS: giorni medi di lavorazione



Totale Reclami evasi	5.331
Media ponderata Giorni lavorazione	16

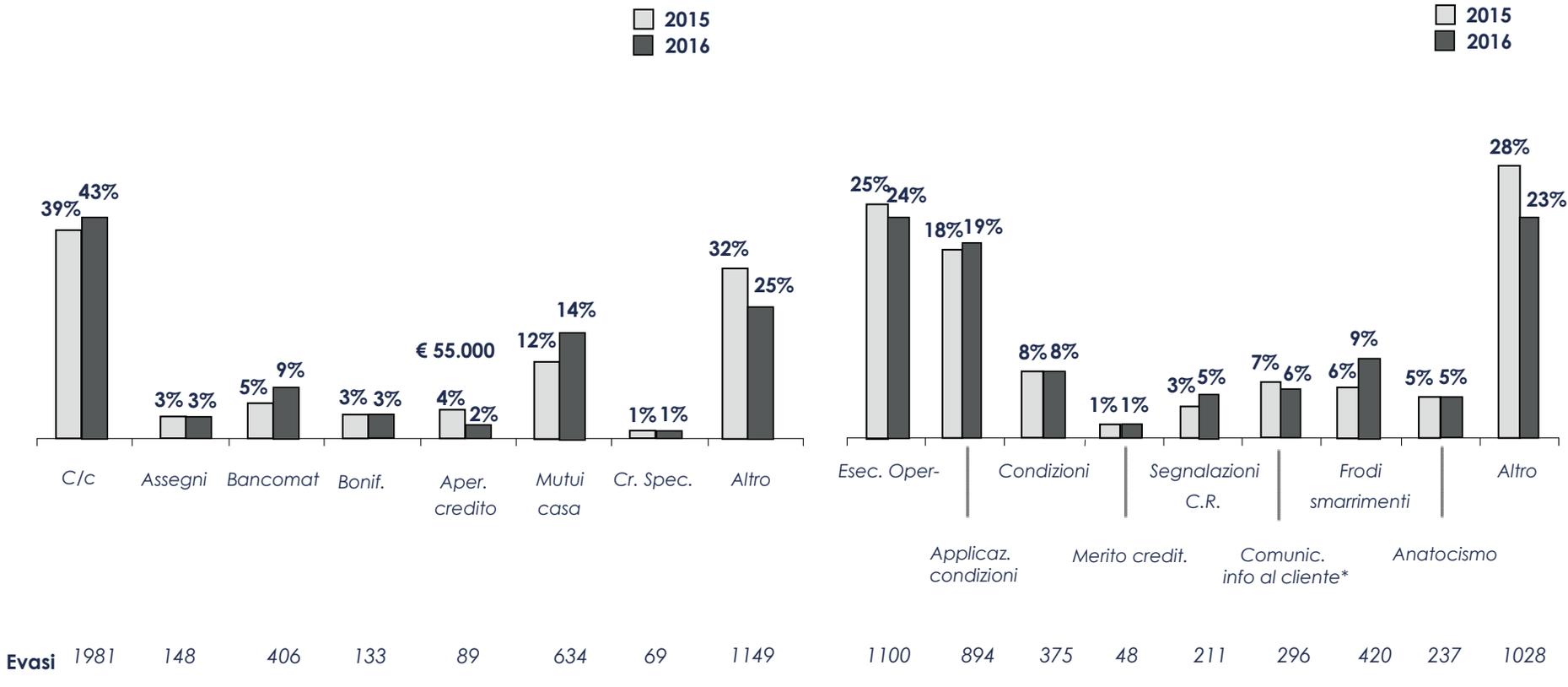
Il dato relativo ai gg medi di lavorazione è costante per i reclami Banca (il numero medio è tornato a 15 dopo aver raggiunto nelle settimane precedenti punte di 17) mentre è in crescita per i reclami Finanza.

# Analisi reclami Banca evasi - Evidenze per prodotto e motivo

Reclami evasi: 4.609

Reclami banca per prodotto

Reclami banca per motivo



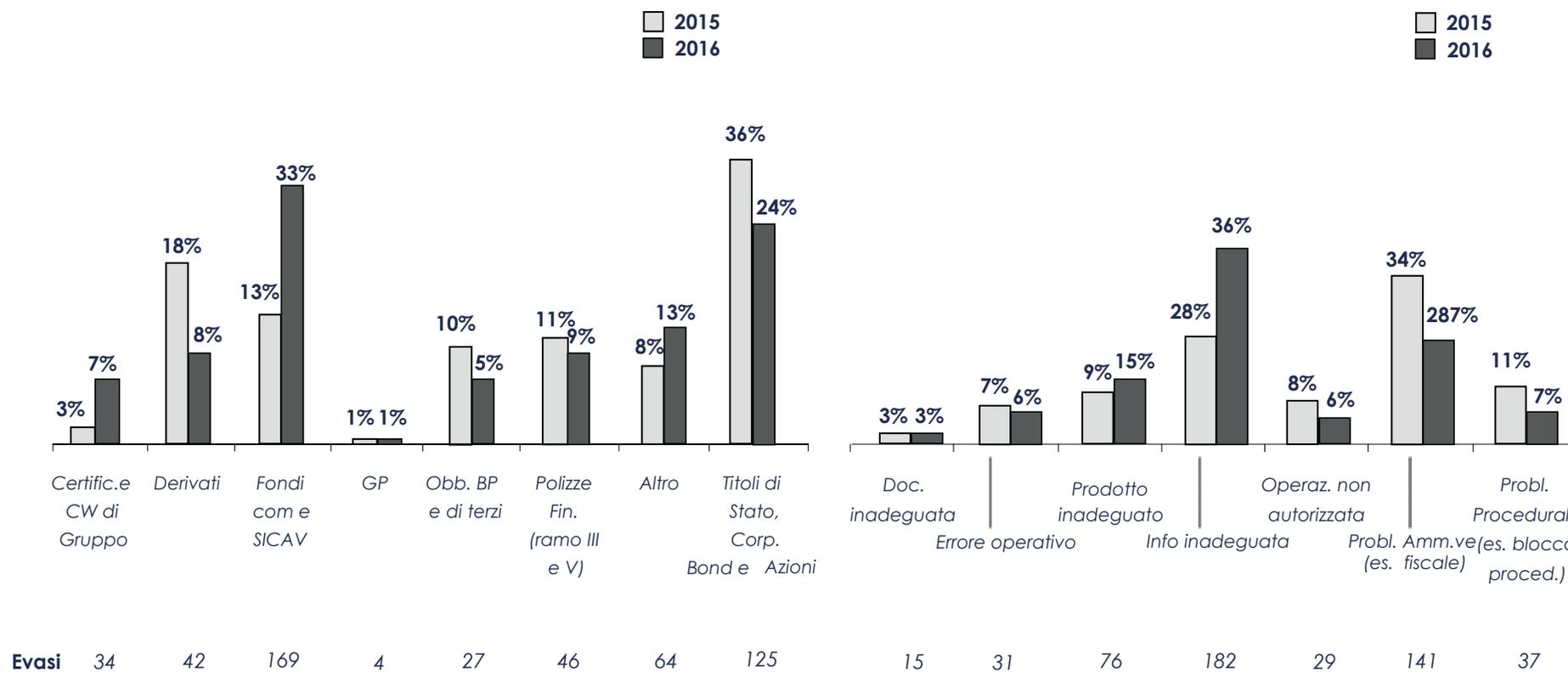
I reclami evasi nel 2016 riguardano per il 43% il prodotto “conti correnti” e per il 24% il motivo “esecuzione operazioni”.

# Analisi reclami Finanza evasi - Evidenze per prodotto e motivo

Reclami evasi: 511

Reclami finanza per area di prodotto

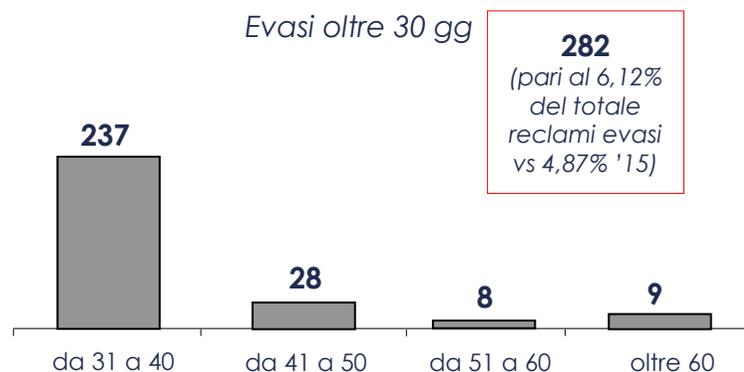
Reclami finanza per motivo



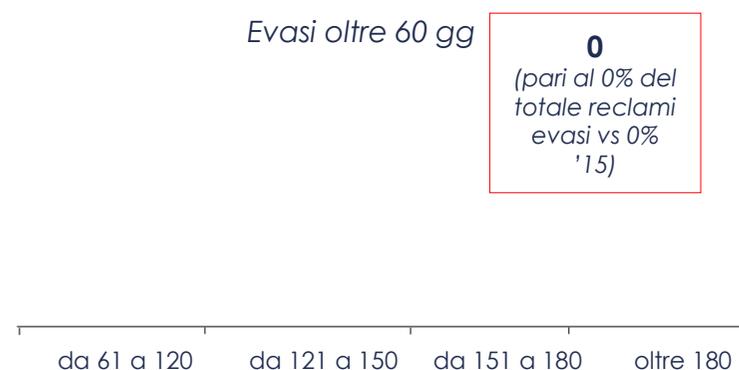
I reclami evasi nel 2016 riguardano per il 33% i Fondi comuni e Sicav e per il 36% il motivo "Informativa inadeguata".

## Analisi reclami evasi oltre i termini previsti – focus 2016

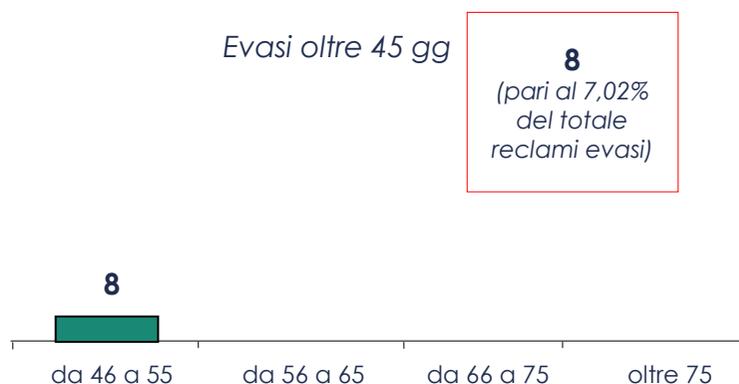
### Reclami Banca (30 gg)



### Reclami Finanza (60 gg)



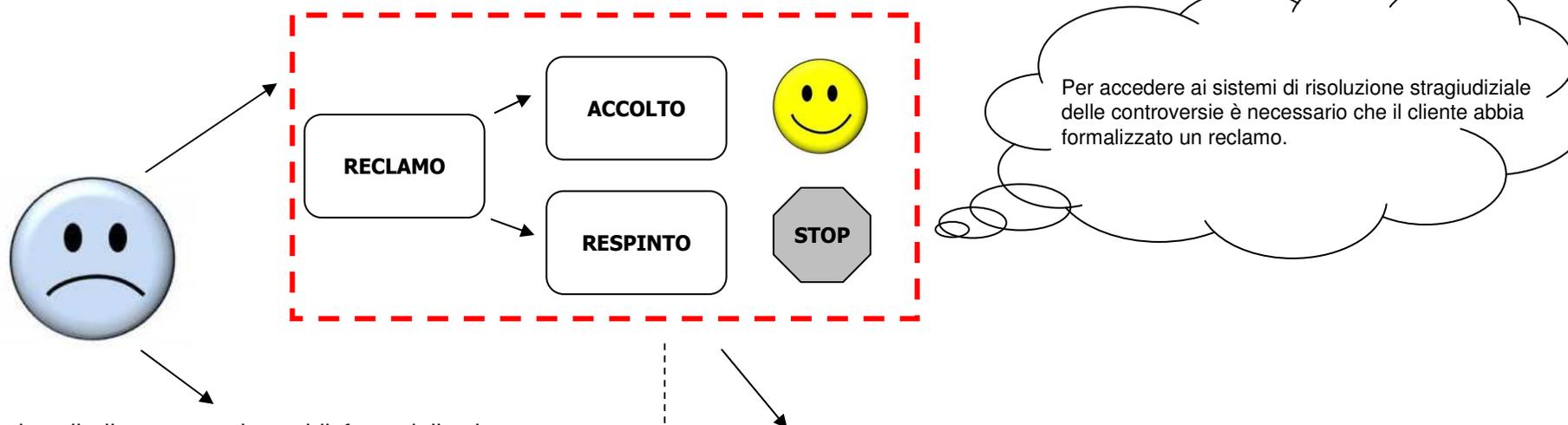
### Reclami IVASS (45 gg)



<b>Totale Reclami evasi</b>	<b>5.331</b>
<b>Totale reclami evasi oltre i termini</b>	<b>5,44%</b>

**Il dato, seppur in aumento, appare positivo e coerente con la particolare attenzione riservata al rispetto dei tempi.**

## 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** (dal 2017 sarà operativo l'ACF - Arbitro delle Controversie Finanziarie) per i reclami finanzia, 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.

