



BANCA POPOLARE del FRUSINATE

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2010

(il rendiconto viene redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")

La Banca Popolare del Frusinate , riserva particolare attenzione e cura alla gestione dei reclami, sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti e sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della clientela.

Un effettivo e positivo dialogo tra la banca ed il cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una proficua relazione.

In tale ottica la Banca Popolare del Frusinate cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, gestendo eventuali errori e problemi, mai del tutto eliminabili, con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto banca – cliente, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche di natura reputazionale.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*", l'Ufficio Reclami della Banca Popolare del frusinate realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2010, con classificazione per tipologia di clientela, per prodotto/servizio, per motivo e per esito.

| TIPOLOGIA CLIENTELA | NUMERO RECLAMI |
|---------------------|----------------|
| Privato | 3 |
| Intermedio | 1 |
| Altro | 1 |
| TOTALE | 5 |

| PRODOTTO/SERVIZIO | NUMERO RECLAMI |
|--|-----------------------|
| Bonifici nazionali | 1 |
| Altri servizi di incasso e pagamento – RID | 1 |
| Mutui | 2 |
| Altro | 1 |
| TOTALE | 5 |

| MOTIVO | NUMERO RECLAMI |
|-----------------------|-----------------------|
| Personale | 1 |
| Esecuzioni operazioni | 3 |
| Altro | 1 |
| TOTALE | 5 |

| ESITO | NUMERO RECLAMI |
|---|-----------------------|
| Reclamo totalmente risolto a favore del cliente | 0 |
| Reclamo parzialmente risolto a favore del cliente | 0 |
| Reclamo non risolto a favore del cliente | 5 |
| TOTALE | 5 |

Dal punto di vista dei tempi si calcola che la Banca Popolare del Frusinate nel 2010 ha risposto ai reclami formali presentati dalla clientela in un numero medio di 15,60 giorni di calendario.

BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE
Ufficio Reclami