



BANCA POPOLARE del FRUSINATE

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI (Provvedimento del Governatore di Banca d'Italia del 9 febbraio 2011, G.U. n° 38 –Suppl. Ord. N. 40 – del 16 febbraio 2011, che ha sostituito quello del 29/07/2009 avente ad oggetto “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2011

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.

Le disposizioni della Banca d'Italia riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Il reclamo rappresenta sempre e comunque un punto di frizione con il cliente e rende, pertanto, necessaria indipendentemente dalle cause che lo hanno generato e dai suoi esiti, un'azione di tutela del rapporto che deve essere svolta, con l'ausilio delle strutture di rete e, in particolare, della filiale che gestisce concretamente la posizione con il cliente.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia, 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 2011, con classificazione per tipologia di clientela, per prodotto/servizio, per motivo e per esito.

TIPOLOGIA CLIENTELA	NUMERO RECLAMI
Privato	5
Intermedio	0
Altro	5
TOTALE	10

PRODOTTO/SERVIZIO	NUMERO RECLAMI
Conti Correnti	3
Assegni	3
Mutui	1
Privacy	1
Effetti Riba	1
Altro	1
TOTALE	10

MOTIVO	NUMERO RECLAMI
Condizioni	4
Esecuzioni operazioni	4
Altro	2
TOTALE	10

ESITO	NUMERO RECLAMI
Reclamo totalmente risolto a favore del cliente	0
Reclamo parzialmente risolto a favore del cliente	1
Reclamo non risolto a favore del cliente	9
TOTALE	10

Anno 2011	NUMERO RECLAMI
Totale reclami ricevuti	10
Di cui sfociati in ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario	1
TOTALE	10

Dal punto di vista dei tempi si calcola che la Banca Popolare del Frusinate nel 2011 ha risposto ai reclami formali presentati dalla clientela in un numero medio di 12,1 giorni di calendario.

BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE
Ufficio Reclami