



# **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 2012**

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 2012, con classificazione per tipologia di clientela, per prodotto/servizio, per motivo e per esito.

<b>TIPOLOGIA CLIENTELA</b>	<b>NUMERO RECLAMI</b>
Privato	8
Intermedio	0
Altro	5
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>

<b>PRODOTTO/SERVIZIO</b>	<b>NUMERO RECLAMI</b>
Titoli	4
Assegni	6
Bonifici	2
Effetti Riba	1
Altro	0
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>

<b>MOTIVO</b>	<b>NUMERO RECLAMI</b>
Condizioni	2
Esecuzioni operazioni	5
Frodi	3
Comunicazioni ed informativa al cliente	3
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>

<b>ESITO</b>	<b>NUMERO RECLAMI</b>
Reclamo totalmente risolto a favore del cliente	0
Reclamo parzialmente risolto a favore del cliente	0
Reclamo non risolto a favore del cliente	13
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>

<b>Anno 2013</b>	<b>NUMERO RECLAMI</b>
Totale reclami ricevuti	13
Di cui sfociati in ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario	1
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>

Dal punto di vista dei tempi si calcola che la Banca Popolare del Frusinate nel 2012 ha risposto ai reclami formali presentati dalla clientela in un numero medio di 20,66 giorni di calendario.

BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE  
Ufficio Reclami