

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2010

La Banca popolare del Mezzogiorno presta costante e specifica attenzione, in ogni fase dell'attività svolta, alle esigenze dei Clienti per ricercare la loro più ampia soddisfazione.

Da sempre l'attenzione e la tutela per il Cliente rappresentano, infatti, patrimonio fondamentale dell'istituto, anche in ottica di salvaguardia del proprio profilo reputazionale. Tutto il personale è quindi tenuto a prestare la propria attività nel pieno rispetto delle normative dell'ordinamento giuridico e della Banca.

In tale ambito, i reclami sono considerati segnali di primaria importanza in quanto essi rendono palese l'insoddisfazione del Cliente e, quindi, danno alla Banca un'opportunità di chiarimento e riconciliazione, oltre a fornire spunti per migliorare i propri servizi.

A tal fine, la Banca si è organizzata, anche attraverso l'adozione di idonee procedure, in modo tale da garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

Di seguito viene riportato, conformemente a quanto previsto dalle 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", un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami nel corso del 2010.

Reclami totali pervenuti nel 2010 n. 137 di cui:

Reclami in materia di servizi bancari e finanziari: 133

- Anatocismo: 2
- Esecuzione operazioni: 34
- Condizioni: 57
- Comunicazioni e informazioni al cliente: 7
- Merito di credito: 15
- Personale: 0
- Frodi e smarrimenti: 0
- Segnalazioni in centrale rischi: 7
- Aspetti Organizzativi: 3
- Disfunzione Apparecchiature: 1
- Applicazione delle condizioni: 1
- "Altro": 11

Reclami in materia di servizi di investimento: 4

- Negoziazione in conto proprio: 1
- Collocamento: 1
- Ricezione e Trasmissione Ordini: 2

Reclami complessivamente conclusi: 137

Conclusi a favore del cliente: 13

Inviati all'abf: 4

Riscontrati dall'abf: 3 (a favore del cliente) 1 (a favore della banca)

Pendenti presso l'abf: 0