

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2011

La Banca popolare dell'Emilia Romagna 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 2011.

Reclami totali pervenuti n. 369 di cui:

Reclami in materia di servizi bancari e finanziari: 275

- | | |
|--|---|
| ■ Anatocismo: 15 | ■ Frodi e smarrimenti: 21 |
| ■ Esecuzione operazioni: 76 | ■ Segnalazioni in centrale rischi: 13 |
| ■ Condizioni: 24 | ■ Applicazione delle condizioni: 36 |
| ■ Comunicazioni ed informazioni al cliente: 13 | ■ Aspetti organizzativi: 5 |
| ■ Merito di credito: 27 | ■ Disfunzione apparecchiature: 6 |
| ■ Personale: 16 | ■ "Altro" : 24 (di cui 3 ambito: "privacy") |

Reclami in materia di servizi di investimento: 94

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| ■ Negoziazione per conto proprio: 38 | ■ Collocamento: 8 |
| ■ Ricezione e trasmissione ordini: 21 | ■ Altri servizi accessori: 27 |

Reclami complessivamente conclusi: 277

Conclusi a favore del cliente: 53