



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2010

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

Da sempre l'attenzione e la tutela per il Cliente è considerato infatti patrimonio fondamentale della Banca, anche con l'obiettivo di salvaguardare il proprio profilo reputazionale. Tutto il Personale è quindi tenuto a prestare la propria attività nel pieno rispetto delle normative sia dell'ordinamento giuridico, sia della Banca.

In tale contesto i reclami sono considerati di primaria importanza in quanto palesano l'insoddisfazione del Cliente e quindi danno alla Banca una opportunità di chiarimento e riconciliazione, favorendo la continuità della relazione. Inoltre essi forniscono utili elementi per migliorare la qualità dei propri servizi.

Per la gestione dei reclami la Banca si è data una specifica organizzazione, anche attraverso l'adozione di idonee procedure, in modo tale da garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

Di seguito, 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", è riportato un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami effettuata nel corso del 2010.

Reclami totali pervenuti nel 2010: n.43 di cui:

1 - Reclami in materia di servizi bancari e finanziari: n.38

- anatocismo: 1
- esecuzione operazioni: 11
- condizioni:..... 7
- merito di credito:..... 4

- personale: 1
- frodi e smarrimenti:..... 1
- segnalazioni in centrale rischi:..... 3
- applicazione delle condizioni:..... 8
- “altro” :..... 2

2 - Reclami in materia di servizi di investimento: n.5

- collocamento: 2
- ricezione e trasmissione ordini:..... 1
- accessori: 2

Reclami complessivamente conclusi:..... 31

(si precisa che relativamente ai 12 reclami “non conclusi”, a 9 è stata fornita risposta entro la fine del 2010 ma non sono ancora decorsi i termini per definirli “conclusi”; mentre i restanti 3 sono pervenuti nell’ultimo periodo dell’anno ed alla fine dell’esercizio erano ancora in corso gli accertamenti propedeutici alla formulazione delle relative risposte.)

Conclusi a favore del cliente: 1

Inviati all’Ombudsman nel 2010: nessuno

Riscontrati dall’Ombudsman nel 2010:=

Inviati all’ABF nel 2010: 1

Riscontrati dall’ABF nel 2010: nessuno

(si precisa che l’unico reclamo per il quale era stata avviata la procedura avanti l’ABF è stato ritirato dal Cliente per intervenuta cessazione della materia del contendere prima che la questione venisse trattata dall’Organo decidente)

Pendenti presso l’ABF a fine 2010: 0
