

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – BANCA POPOLARE DI BARI**

### **Anno 2020**

Il tema dei reclami riveste una crescente rilevanza: per questo motivo la ricerca della massima qualità nell'erogazione dei servizi e un'adeguata gestione degli eventuali errori e dei problemi che si possono creare nei processi di produzione e di distribuzione degli stessi, rappresentano il presupposto per un'ottimizzazione del rapporto banca-cliente.

A questo riguardo sono state messe a punto diverse attività di analisi e di sensibilizzazione verso la rete commerciale, che hanno consentito un'apprezzabile riduzione dei rilievi pervenuti, come dettagliato a fondo pagina.

La Banca Popolare di Bari, in ottemperanza a quanto stabilito dalle "Disposizioni sui sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" ha aderito al nuovo sistema di soluzione stragiudiziale delle controversie, denominato Arbitro Bancario Finanziario (ABF), richiamando, altresì, nella documentazione di trasparenza il diritto del cliente di adire l'ABF, nonché le informazioni necessarie per contattare il medesimo (indirizzo, numero di telefono, sito).

La Banca ha altresì aderito all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), competente in materia di violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio; organismo che ha sostituito la Camera di Conciliazione ed Arbitrato istituita presso la Consob.

Il Gruppo Banca Popolare di Bari, inoltre, nel rispetto di quanto previsto dalle "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" adempie l'obbligo previsto di rendere pubblico, con cadenza annuale, sul proprio sito un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, con i relativi dati.

#### **In particolare nel corso del 2020 sono pervenuti alla Banca Popolare di Bari n. 3036reclami, così suddivisi:**

- a) il 76,5% ha riguardato errori, ritardi o la mancata esecuzione delle disposizioni della clientela;
- b) il 4,7% ha riguardato contestazioni in merito alla valutazione del merito creditizio (concessione, sospensione fidi/mutui COVID);
- c) il restante 19,8% ha interessato altre tipologie di cause (condizioni generali del rapporto, aspetti organizzativi, frodi, personale, merito creditizio, altro).

La Banca Popolare di Bari è sempre più impegnata ad assicurare un costante presidio e monitoraggio finalizzato a garantire un'attività di prevenzione e/o comunque di tempestiva rimozione delle criticità, curando al meglio il processo di trattamento dei reclami, e fissando come prossimi obiettivi una maggiore rapidità e qualità delle risposte.