

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

Il Gruppo Banca Popolare Pugliese presta particolare attenzione alle esigenze della clientela in ogni fase della relazione: dalla creazione di ogni singolo prodotto e/o servizio, alla predisposizione della documentazione informativa, alla commercializzazione dello stesso, fino alla gestione di eventuali reclami. Tale ultima evenienza viene accolta come opportunità di miglioramento dei processi interni e considerata quindi quale strumento per individuare eventuali carenze organizzative o comportamentali, favorire relazioni serene e trasparenti con la clientela e mitigare i rischi, anche reputazionali.

Le disposizioni del 29 luglio 2009, e successive modifiche, emanate da Banca d'Italia in materia di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono che gli intermediari adottino procedure, in materia di reclami, tali da garantire ai clienti risposte sollecite ed esaustive. Stabiliscono, inoltre, che annualmente venga redatto e reso pubblico sul sito internet dell'intermediario o, in mancanza, in altra forma adeguata, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

In ottemperanza alle citate disposizioni di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nell'anno 2021.

**I reclami pervenuti alla Banca Popolare Pugliese nel 2021 sono 1.256 e possono essere così suddivisi:**

- n. 1.193 relativi all'attività bancaria;
- n. 58 relativi alla prestazione di servizi di investimento;
- n. 5 relativi ai servizi assicurativi;

I n. 58 reclami relativi alla prestazione di servizi di investimento riguardano negoziazione in conto proprio (42), esecuzione ordini per conto terzi (4), collocamento/offerta fuori sede (12).

Con riferimento alla **tipologia di clientela**, i **1.256 sono pervenuti:**

- n. 1.143 da clienti privati,
- n. 61 da clienti intermedi
- n. 52 da altri clienti<sup>1</sup>.

Oltre ai reclami pervenuti nel corso del 2021, si registrano anche:

- n. 114 reiterazioni di reclami relativi all'attività bancaria;
- n. 13 reiterazioni di reclami relativi alla prestazione di servizi di investimento.

Dei complessivi 1.383 reclami, n. 125 risultavano ancora pendenti alla data del 31 dicembre 2021.

Nella tabella sono rappresentati, in base alla classificazione ABI, e raggruppati per macro categorie di prodotti, i reclami pervenuti:

<b>Categoria</b>	<b>Totale</b>
Conti correnti (comprese le aperture di credito in c/c)/Depositi a risparmio/Dossier titoli	91
Crediti al consumo	893 <sup>2</sup>
Mutui/Altri Finanziamenti	119
Servizi d'investimento/Polizze assicurative	68
Sistemi di pagamento/Assegni/cassette di sicurezza	39
Sito Internet/Aspetti generali/Altro	46
<b>TOTALE</b>	<b>1.256</b>

<sup>1</sup> Per Cliente "privato" si intende il soggetto che riveste la qualità di consumatore o che agisce in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale eventualmente svolta, per Cliente "intermedio" gli artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società (escluse le società di capitali), per Cliente "altro" qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: Asl, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese, ecc.).

<sup>2</sup> N. 834 consistono in richieste di rimborso di oneri originate dall'estinzione anticipata di finanziamenti contro cessioni del quinto ed assimilati. Al riguardo, si fa presente che - a seguito di una verifica ordinaria sul comparto - la Banca si è attivata per riconoscere ai clienti le quote degli oneri che - pur avendo natura "up front" in quanto non soggetti a maturazione nel tempo - secondo i recenti orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario devono essere retrocessi in caso di estinzione anticipata del finanziamento, adottando specifiche procedure a ciò dirette. La maggior parte dei reclami del 2021 sono conseguenza dei dirompenti effetti prodotti dalla recente sentenza cd. "Lexitor" che, in caso di estinzione anticipata dei prestiti, ha ritenuto rimborsabili - per la parte non maturata del rapporto - tutti i costi addebitati ai clienti, ivi compresi quelli di natura up front (come le nostre commissioni di istruttoria).

Le principali motivazioni che emergono dai reclami pervenuti sono evidenziate nella seguente tabella:

<b>Motivazione</b>	<b>Totale</b>
Condizioni/Applicazione delle condizioni	907 <sup>3</sup>
Comunicazioni e informazioni al cliente	149
Esecuzione delle operazioni	76
Segnalazioni alla Centrale Rischi	63
Merito di credito o simili	8
Altre motivazioni	53
<b>TOTALE</b>	<b>1.256</b>

Si segnalano n. 238 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, dei quali n. 99 pendenti al 31.12.2021 e n.13 ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, dei quali n. 12 pendenti al 31.12.2021.

---

<sup>3</sup> N. 834 sono da ascrivere alle richieste di rimborso di oneri originate dall'estinzione anticipata di finanziamenti contro cessioni del quinto ed assimilati di cui si è detto alla nota 2.