

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2011:**

Ai sensi delle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia, emanate in data 29.7.2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", si provvede a porre all'attenzione di codesto Spett.le Consiglio un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2011 al fine, previsto da tali disposizioni, dell'annuale pubblicazione di questo sul sito Internet della Banca.

Si precisa che il seguente rendiconto è stato redatto dallo scrivente Servizio integrando i dati in proprio possesso con il *format* utilizzato, per le medesime finalità, dalla nostra Banca capogruppo - Banca Popolare dell'Emilia Romagna -.

**“La Banca popolare di Lanciano e Sulmona 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. 166 di cui:**

- **Reclami in materia di servizi di investimento: 17**
- **Reclami in materia di servizi bancari e finanziari: 149**
  - \_ **Anatocismo: 17**
  - \_ **Esecuzione operazioni: 55**
  - \_ **Condizioni: 8**
  - \_ **Comunicazioni ed informazioni al cliente: 26**
  - \_ **Merito di credito: 9**
  - \_ **Personale: 0**
  - \_ **Frodi e smarrimenti: 4**
  - \_ **Segnalazioni in centrale rischi: 14**
  - \_ **Applicazione delle condizioni: 14**
  - \_ **Aspetti organizzativi: 1**
  - \_ **Disfunzione apparecchiature: 1**
  - \_ **“Altro” : 15 (di cui 6 ambito: “privacy”)**

**Reclami complessivamente conclusi: n. 149 di cui:**

- **Conclusi a favore del cliente: 17**
  - \_ **Negoziante per conto proprio: 1**
  - \_ **Ricezione e trasmissione ordini: 5**
  - \_ **Collocamento: 0**
  - \_ **Altri servizi accessori: 0”**

**Lanciano, 15 febbraio 2012**

**Servizio Consulenza Legale**