

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2011

La Banca della Campania 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 nel 2011 n. 111 di cui:

Reclami in materia di servizi bancari e finanziari: 108

- Anatocismo: 24
- Esecuzione operazioni: 20
- Condizioni: 5
- Comunicazioni e informazioni al cliente: 6
- Merito di credito: 7
- Personale: 5
- Frodi e smarrimenti: 2
- Segnalazioni in centrale rischi: 8
- Applicazione delle condizioni: 16
- "Altro": 15 (di cui 1 ambito: "privacy")

Reclami in materia di servizi di investimento: 3

- Negoziazione per conto proprio: 1
- Altri servizi accessori: 1
- Gestione di portafoglio: 1

Reclami complessivamente conclusi: 111

Conclusi a favore del cliente: 24

Inviati all'abf: 3

Riscontrati dall'abf: 1 pendente 2010 (cessata materia del contendere)

Pendenti presso l'abf: 3