

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170)

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste per la Banca una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Proprio per i motivi suesposti, è stata svolta - tra le altre - una campagna di forte sensibilizzazione nei confronti del personale di Rete volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

Nel corso del 2010 Banca del Sud S.p.A. ha registrato n.5 reclami provenienti dalla clientela.

Di questi 4 hanno riguardato richieste di spiegazioni inerenti le condizioni applicate ai conti correnti; mentre un altro concerne la mancata erogazione da parte di un nostro ATM.

Scomposizione reclami per macro area come da classificazione A.B.I.	Anno 2010	% su totale reclami 2010
C/C e operazioni incasso e pagamento	5	100%
Servizi Investimento ed Accessori	0	0
Finanziamenti e Mutui	0	0
Altro ¹	0	0
Totali	5	100,00%

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili ai seguenti ambiti:

- "Esecuzione delle operazioni";
- "Applicazione delle condizioni".

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami anno 2010.

Dettaglio gestione dei reclami Anno 2010	N. reclami	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti	4	75%
Non accolti	0	0
Annullati	0	0
In istruttoria al 31 Dicembre 2010	1	25%
Totali	5	100%

¹ Nella classificazione A.B.I. (Associazione Bancaria Italiana) la causale Altro si riferisce a reclami inerenti le Polizze Assicurative Ramo Danni, la Gestione del sito Internet e agli aspetti di carattere Generale.