

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2010

La Banca Popolare di Aprilia Spa 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 propri 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 2010.

Reclami totali pervenuti nel 2010 n. 26 di cui:

Reclami in materia di servizi bancari e finanziari: 26

- Anatocismo: 1
- Esecuzione operazioni: 16
- Comunicazioni ed informazioni al cliente: 4
- Merito di credito: 1
- Personale: 1
- Segnalazione in centrale rischi: 1
- Applicazione delle condizioni: 2

Reclami in materia di servizi di investimento: 0

Reclami complessivamente conclusi: 26

conclusi a favore del cliente: 5

Inviati all'abf nel 2010: 1

Pendenti presso l'abf al 2010: 0