

RECLAMI

Uno dei capisaldi della strategia aziendale del Banco Popolare è l'ascolto e la risoluzione dei problemi segnalati dalla clientela. In quest'ottica, nel corso del 2010, sono stati effettuati ulteriori investimenti per rispondere meglio e più tempestivamente alle istanze dei clienti.

In particolare l'utilizzo della procedura informatica di Gruppo RecLam, attivata nel 2009, appare nel 2010 consolidato; il supporto informatico consente una gestione tracciata ed efficiente di tutte le contestazioni pervenute, sia riconducibili alla tipologia reclami sui Servizi Bancari che sui Servizi Investimenti, nonché delle lamentele ricevute attraverso i canali standard (ovvero telefono, e-mail, contact center).

La velocità e qualità del Gruppo nella gestione dei reclami ha contribuito inoltre alla riduzione a massimo 30 giorni (previsti da Banca d'Italia per i "reclami banca") dei tempi medi di risposta anche per i reclami finanza. In media si è passati a 22 giorni di calendario per risposta al singolo reclamo finanza, rispetto ai 74 giorni medi riscontrati del 2009. Gli interventi, effettuati garantendo velocità e qualità delle risposte, hanno permesso di salvaguardare il più possibile il rapporto banca-cliente. A differenza del 2009 sono comprese nel totale le pratiche relative a Banca Italease (1) e alle società da essa controllate, entrate nel Gruppo nel corso del 2010.

Reclami	Servizi Bancari				Servizi di Investimento			
	2010	2009	Delta	sdv %*	2010	2009	Delta	sdv %*
Banca Popolare di Verona - SGSP	368	424	-56	-13%	211	291	-80	-27%
Banca Popolare Lodi	455	530	-75	-14%	221	429	-208	-48%
Banca Popolare Novara	354	323	31	10%	157	243	-86	-35%
Credito Bergamasco	107	119	-12	-10%	40	59	-19	-32%
Cassa di Risparmio di Lucca Pisa Livorno	343	317	26	8%	86	188	-102	-54%
Banca Popolare di Crema	20	16	4	25%	10	38	-28	-74%
Banca Popolare di Cremona	49	46	3	7%	11	30	-19	-63%
Banca Caripe	90	86	4	5%	9	20	-11	-55%
Totale Banche del Territorio	1786	1.861	-75	-4%	745	1.298	-553	-43%
Banco Popolare	53	46	7	15%	33	402	-369	-92%
Banca Aletti	0	1	-1	-100%	54	87	-33	-38%
Efibanca	8	14	-6	-43%	nd	Nd	nd	nd
Banca Italease e società controllate	94	119	-25	-21%	0	0	0	0%
Totale Gruppo	1941	2.041	-100	-5%	832	1.787	-955	-53%

* Saggio di variazione percentuale

Per quanto riguarda i reclami documentati relativi a violazioni della privacy e perdita dei dati dei consumatori riferiti ai servizi bancari, si segnala che nel 2010 sono stati registrati tre reclami. Nel corso dell'esercizio 2010 non sono stati registrati casi significativi di violazione dei codici e regolamenti in merito a sicurezza di prodotti e servizi.

(1) Esclusa la clientela retail.