



***Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami – esercizio***

***2013***

## Rendiconto annuale sulla gestione dei reclami - esercizio 2013

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni, 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.

La presente relazione, redatta dal Responsabile dell'Ufficio Reclami di GBM Banca S.p.A. (di seguito anche la "Banca"), proprio in virtù delle citate disposizioni, è stata predisposta al fine di fornire una rendicontazione annuale sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti.

Costituiscono oggetto della presente relazione i reclami scritti presentati dalla clientela alla Banca, a prescindere dalla loro fondatezza o meno, che siano pervenuti nel corso dell'esercizio 2013.

Da un punto di vista operativo, i reclami sono stati trattati attraverso la predisposizione di una risposta scritta inviata al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricezione degli stessi, così come da normativa vigente.

Il resoconto include anche i reclami relativi ai servizi di investimento in conformità a quanto prescritto dal Regolamento Congiunto Banca D'Italia-Consob del 29.10.2007.

L'efficace gestione dei reclami consente alla Banca di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del Cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive. Tale impostazione risulta altresì coerente con il più ampio obiettivo di porre in essere, nell'ambito di una sana e prudente gestione, tutte le azioni necessarie per assicurare rapporti corretti con la clientela e ridurre considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il miglioramento della relazione Banca-Cliente.

Nel corso dell'anno oggetto del rendiconto sono pervenuti alla Società da parte della clientela **n. 4** reclami relativi a **Servizi Bancari** e **n. 0** reclami relativi a **Servizi d'investimento**.

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nell'anno 2013.

### **Servizi Bancari**

Reclami ricevuti	Reclami composti	Reclami aperti	% di composti sul totale
4	3	1	75%

### **Servizi d'Investimento**

Reclami ricevuti	Reclami composti	Reclami aperti	% di composti sul totale
0	0	0	N/A

I reclami ricevuti hanno avuto per oggetto le seguenti tematiche:

- **Merito di credito o simili:** il motivo del reclamo attiene alla mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni che la Banca ha ritenuto opportuno non avviare con il soggetto reclamante;
- **Esecuzione delle operazioni:** il motivo del reclamo concerne errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione oppure la mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela;

- **Frodi/smarrimenti:** il motivo del reclamo è riconducibile a quei casi (es. prelievo fraudolento con carta Bancomat) in cui il cliente ritiene che la Banca abbia ritardato o non attivato le necessarie misure di sicurezza e che ad essa debbano essere addossate le conseguenze negative dell'accaduto;
- **Aspetti organizzativi:** il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo legate ad uno specifico prodotto/servizio oppure verificatesi genericamente nel rapporto con il cliente;
- **Applicazione delle condizioni:** il reclamo è motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio.
- **Altro:** vanno considerati, in questo caso, tutti gli altri motivi di reclamo che non rientrano nelle tipologie sopra citate.

Motivo del reclamo	n. reclami
<b>Motivi di credito o simili</b>	1
<b>Esecuzione delle operazioni</b>	1
<b>Frodi/smarrimenti</b>	0
<b>Aspetti organizzativi</b>	0
<b>Applicazione delle condizioni</b>	1
<b>Altro</b>	1
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>

La Banca puntualmente fornisce riscontro ai reclami pervenuti, spiegando le ragioni che la inducono a respingere le richieste inoltrate dalla clientela o le cause delle errate contabilizzazioni contestate dalla predetta clientela, rimediando, nel contempo, agli eventuali errori operativi commessi.

Nel corso dell'anno oggetto del rendiconto sono stati indirizzati dal cliente **n. 1** esposto direttamente o in copia all'Organo di Vigilanza.

\*\*\*

I Clienti possono presentare un reclamo scritto alla Banca, sia per lettera raccomandata A/R indirizzandola a:

**GBM Banca S.p.A.**  
**Ufficio Reclami**  
**Via Abate Gimma, n. 136**  
**70122 Bari (BA)**

sia per via telematica indirizzando un messaggio di posta elettronica certificata a:  
**info\_gbmbanca@legalmail.it**

o, infine, via fax al numero:  
**080/2177665.**

Le modalità con cui un cliente può presentare reclamo sono dettagliate sia nei contratti che nella documentazione di Trasparenza, prevista dalla normativa vigente e resa disponibile presso tutte le

Filiali della Banca e tramite il sito internet [www.gbmbanca.it](http://www.gbmbanca.it); la procedura di reclamo è gratuita per il Cliente.

7 gennaio 2014

**GBM BANCA S.p.A.**  
**Il Responsabile dell'Ufficio Reclami**  
**Fernando Viti**