

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2020

In ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia del 29.07.2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI) si provvede alla pubblicazione annuale sul sito internet della banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

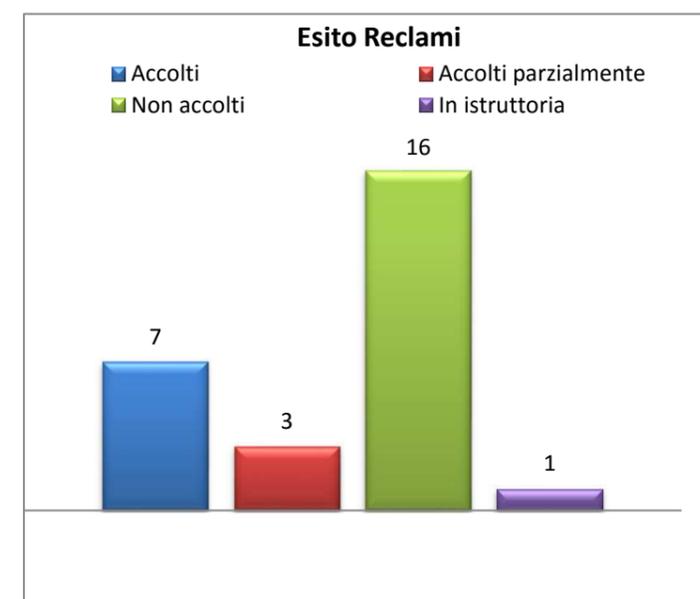
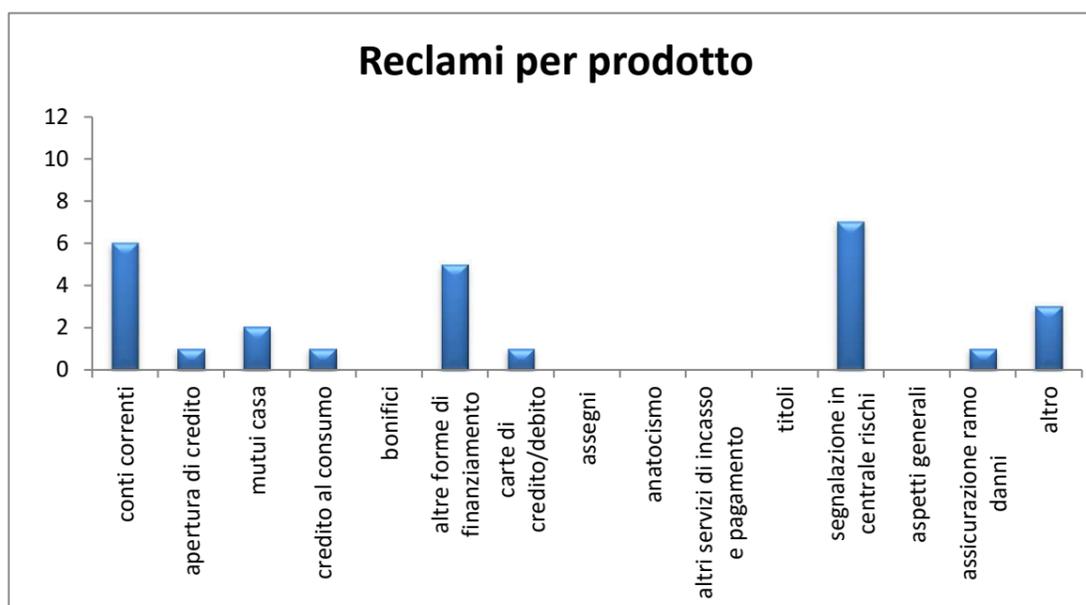
L'attenzione alla soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction) da sempre contraddistingue l'operato di questa Banca e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della banca con la propria clientela.

Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza:

tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il cliente. Al cliente reclamante deve essere fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento ed adeguatamente pubblicizzati dalla Banca: 30 giorni dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari.

Con la presente comunicazione si intende dare riscontro dei reclami pervenuti alla Banca nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2020.

Reclami per prodotto /servizio	
conti correnti	6
apertura di credito	1
mutui casa	2
credito al consumo	1
bonifici	0
altre forme di finanziamento	5
carte di credito/debito	1
assegni	0
anatocismo	0
altri servizi di incasso e pagamento	0
titoli	0
segnalazione in centrale rischi	7
aspetti generali	0
assicurazione ramo danni	1
altro	3
TOTALE	27



Motivazione	
condizioni	0
applicazione delle condizioni	4
esecuzione operazioni	2
comunicazioni al cliente	4
anatocismo	0
disfunzioni apparecchiature	2
merito di credito	1
segnalazione in centrale rischi	7
frodi e smarrimenti	0
aspetti organizzativi	3
assegni	0
altro	4
TOTALE	27

