

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2019

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.

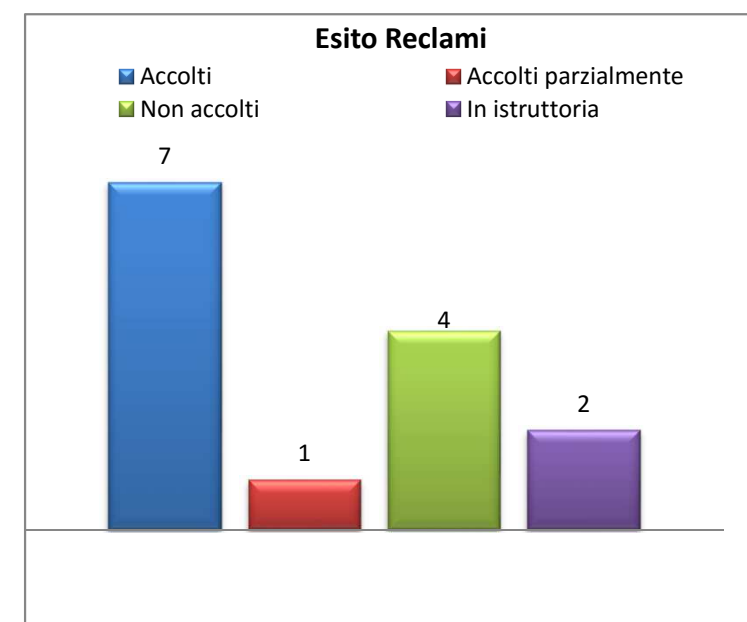
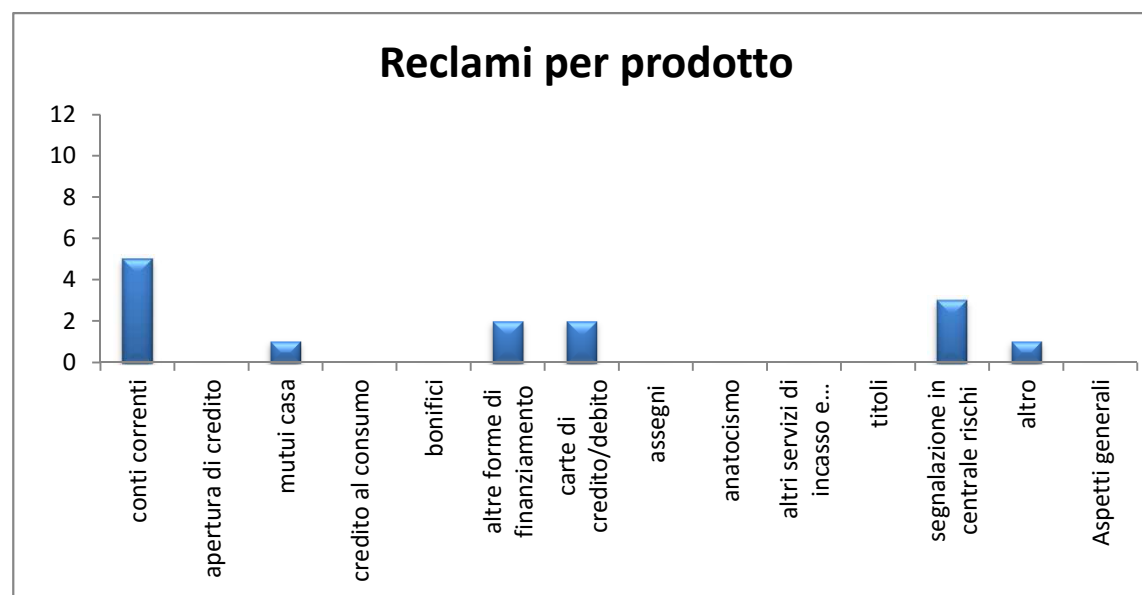
L'attenzione alla soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction) da sempre contraddistingue l'operato di questa Banca e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della banca con la propria clientela.

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 2019.

Reclami per prodotto /servizio	
conti correnti	5
apertura di credito	0
mutui casa	1
credito al consumo	0
bonifici	0
altre forme di finanziamento	2
carte di credito/debito	2
assegni	0
anatocismo	0
altri servizi di incasso e pagamento	0
titoli	0
segnalazione in centrale rischi	3
altro	1
Aspetti generali	0
TOTALE	14



Motivazione	
condizioni	0
applicazione delle condizioni	1
esecuzione operazioni	5
comunicazioni al cliente	0
anatocismo	1
merito di credito	0
segnalazione in centrale rischi	3
frodi e smarrimenti	2
altro	2
assegni	0
aspetti organizzativi	0
TOTALE	14

