

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2023

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 sul sito della Banca alla sezione reclami.

Con la presente comunicazione si intende dare riscontro dei reclami pervenuti alla Banca nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2023.

Reclami per prodotto /servizio	
conti correnti	2
mutui casa	4
prestiti personali	1
bonifici	1
crediti speciali	3
altre forme di finanziamento	4
carte di credito/debito	2
altro	3
TOTALE	20

Motivazione	
condizioni	2
applicazione delle condizioni	1
esecuzione operazioni	3
comunicazioni al cliente	3
merito di credito	1
segnalazione in centrale rischi	4
frodi e smarrimenti	1
aspetti organizzativi	3
altro	2
TOTALE	20

