

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024

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

Il tema dei reclami riveste per la Banca una grande rilevanza: un'efficace ed efficiente gestione dei reclami può rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, inoltre i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

L'incarico di trattare i reclami è affidato al Servizio Compliance.

La situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2024 è così riepilogabile:

Casistica	N.	Oggetto	Esito	
			Cliente	Banca
Servizi di pagamento	4	Operazioni non autorizzate / Frodi		3
		Bonifici esteri	1	
Garanzie passive Banca	1	Pagamento a seguito di escussione		1
Altro	3	Richieste documentali		1
		Generici/Comportamentali		2
Totali	8		1	7