

RENDICONTO SULLA ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

("Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")

La Banca riserva particolare attenzione alla gestione dei reclami al fine di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti e per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della clientela.

La Banca è impegnata quotidianamente a migliorare la qualità dei servizi offerti in un'ottica di ottimizzare sempre più il rapporto banca – cliente.

La gestione di eventuali errori e/o problemi che nonostante l'impegno possono verificarsi nelle relazioni vengono trattati in tempi brevi con l'obiettivo di risolverli in maniera soddisfacente per entrambe le parti.

L'adozione di un regolamento interno sulla gestione dei reclami che stabilisce ruoli, responsabilità e procedure ha l'obiettivo di determinare effetti positivi sulla mitigazione dei diversi rischi che l'attività bancaria comporta; in particolare il "buon nome" della Banca si materializza anche attraverso una corretta e trasparente gestione nelle relazioni con la clientela.

Conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni Banca d'Italia del 29/07/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"), si informa che nel corso del 2021 sono pervenuti n. 7 reclami, dei quali 2 giudicati fondati.

Arborea, 04/01/2022