

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. nr 210 del 10 settembre 2009 – Suppl Ord N. 170)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste presso la Banca del Piceno sc una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta.

Nel corso del 2019 la Banca del Piceno ha registrato 60 reclami provenienti dalla clientela, dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta da ABI (Associazione Bancaria Italiana). E' stato dato riscontro a tutti i reclami pervenuti registrando un tempo medio di risposta di 13 giorni.

Reclami suddivisi per servizio e causale come da classificazione ABI

Numero reclami	Causale											totale
	Usura	Commissioni/informazio	Condizioni	Applicazione delle	Aspetti organizzativi	Personale	Disfunzioni	Esecuzione delle	Frode / smarrimenti	Merito di credito	Altro	
altro		1		1	12	3	1	1		1	15	36
aperture credito											1	1
Mutui	3	6			4							13
Assegni												
Carte di debito C/C e D/R		1		2				1	3	1		7
Titoli		1				1						2
Totale complessivo	3	9		3	17	4	1	2	3	2	16	60

Si segnala che durante l'anno 2019 sono stati presentati n. 2 ricorsi a sistemi di risoluzione stragiudiziale (ABF)

Si cogli l'occasione per ricordare che sul sito internet della banca (www.bancadelpiceno.bcc.it) è presente ogni informazione utile sulle modalità a disposizione della clientela per la prestazione di reclami alla Banca del Piceno sc e sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.