

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2013

La Banca di Sassari S.p.A. – Divisione Consumer presta costante e specifica attenzione, in ogni fase dell'attività svolta, alle esigenze dei Clienti per ricercare la loro più ampia soddisfazione.

Da sempre l'attenzione e la tutela per il Cliente rappresentano, infatti, patrimonio fondamentale dell'Istituto, anche in ottica di salvaguardia del proprio profilo reputazionale. Tutto il Personale è quindi tenuto a prestare la propria attività nel pieno rispetto delle normative dell'ordinamento giuridico e della Banca.

In tale ambito, i reclami sono considerati segnali di primaria importanza in quanto essi rendono palese l'insoddisfazione del Cliente e, quindi, danno alla Banca un'opportunità di chiarimento e riconciliazione, oltre a fornire spunti per migliorare i propri servizi.

A tal fine, la Banca si è organizzata, anche attraverso l'adozione di idonee procedure, in modo tale da garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

L'Ufficio competente alla trattazione dei reclami è l'Ufficio Consulenza Legale della Banca di Sassari S.p.A. che, dopo aver raccolto e verificato la documentazione, acquisite le informazioni necessarie, effettua le proprie valutazioni sul singolo caso e predispose una lettera di risposta al Cliente nel rispetto dei termini normativamente previsti:

- 30 giorni per reclami relativi a operazioni e servizi bancari, nonché in materia di "bonifici transfrontalieri";
- 90 giorni per reclami relativi a prodotti/servizi di investimento;
- 15 giorni per reclami in materia di privacy;
- 45 giorni per reclami relativi a prodotti assicurativi.

Di seguito viene riportato, conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2013.

Reclami totali pervenuti n. 1202 di cui:

Reclami in materia di servizi bancari: 155

Anatocismo: 3
Esecuzione operazioni: 128
Condizioni: 1
Comunicazioni ed informazioni al cliente: 2
Merito di credito: 1
Personale: 0
Frodi e smarrimenti: 1041
Segnalazioni in Centrale Rischi: 0
Applicazione delle condizioni: 5
Aspetti organizzativi: 0
Disfunzione apparecchiature: 0
"Altro" : 21

Reclami in materia di servizi di investimento: 0

Negoziazione per conto proprio: 0
Ricezione e trasmissione ordini: 0
Collocamento: 0
Altri servizi accessori: 0
Custodia e amministrazione: 0
Consulenza: 0
Gestione di portafogli: 0

Reclami complessivamente conclusi: 1173 - Conclusi a favore del cliente: 887

Il Cliente può presentare un reclamo alla Divisione Consumer della Banca di Sassari S.p.A. con lettera raccomandata a/r, fax oppure e-mail, ai seguenti recapiti:

Ufficio Reclami Divisione Consumer – Banca di Sassari S.p.A.
Viale Mancini, 2 - 07100 – SASSARI
fax 079/2068130 - E-mail: reclami.legale@bancasassari.it

È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Cliente.



DIVISIONE CONSUMER

GRUPPO BPER