



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2015

La Banca di Sassari 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 della Banca di Sassari, 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 il seguente:

- *Ufficio consulenza legale.*

Dopo aver raccolto e verificato la documentazione, acquisite le informazioni necessarie, l'Ufficio consulenza legale effettua le proprie valutazioni sul singolo caso e predispone 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 15.7.2015 "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 del 2015.

Reclami totali pervenuti nel 2015: 2262, di cui:

Reclami in materia di servizi bancari:

2262

• anatocismo	0	• frodi e smarrimenti	1801
• esecuzione operazioni	448	• segnalazioni in centrale rischi	2
• condizioni	2	• applicazione delle condizioni	3
• comunicazioni ed informazioni al cliente	3	• aspetti organizzativi	1
• merito di credito	0	• disfunzione apparecchiature	0
• personale	0	• "altro"	2

Reclami in materia di servizi di investimento:

0

• negoziazione per conto proprio	zero	• ricezione e trasmissione ordini	zero
• collocamento	zero	• altri servizi accessori	zero
• custodia e amministrazione	zero	• consulenza	zero
• gestione di portafogli	zero		

Reclami complessivamente conclusi

2221

Reclami conclusi a favore del cliente

1702