

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2017

La Banca di Sassari presidia il mercato del credito al consumo e della monetica attraverso l'offerta di prodotti destinati all'intera rete distributiva del Gruppo BPER Banca, in particolare, Prestiti contro Cessione del Quinto dello stipendio o pensione, Prestiti con Delegazione di pagamento, Prestiti Personali e prodotti relativi al comparto della Monetica.

La Banca di Sassari, in qualità di Società emittente dei suddetti prodotti, 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 patrimonio fondamentale dell'Istituto, anche in ottica di salvaguardia del proprio profilo reputazionale e di quello del Gruppo bancario di appartenenza. 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 di Sassari si è organizzata, anche attraverso l'adozione di idonee procedure, in modo tale da garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive attraverso l'istruttoria e la valutazione dei reclami pervenuti sui prodotti di propria emissione.

L'Ufficio competente alla trattazione dei reclami è l'Ufficio Legale e Segreteria.

Dopo aver raccolto e verificato la documentazione, acquisite le informazioni necessarie, l'Ufficio effettua le proprie valutazioni sul singolo caso e predispone una lettera di risposta al Cliente nel rispetto dei termini normativamente previsti:

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

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 2017.

I reclami presentati dalla clientela nel corso del 2017 sono pari a 4.360 - comprensivi di n. 3.713 reclami per disconoscimenti di operazioni con carte di pagamento - di cui:

### **Reclami in materia di servizi bancari**

Anatocismo: 0  
Esecuzione operazioni: 639  
Condizioni: 0  
Comunicazioni ed informazioni al cliente: 4  
Merito di credito: 2  
Personale: 0  
Frodi e smarrimenti: 3.713  
Segnalazioni in Centrale Rischi: 0  
Applicazione delle condizioni: 1  
Aspetti organizzativi: 1  
Disfunzione apparecchiature: 0  
"Altro" : 0

### **Reclami in materia di servizi di investimento**

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: 4.254

Reclami conclusi a favore del cliente: 3.728 di cui 3.410 per contestazioni su carte di credito.