

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Rendiconto sull'attività di gestione delle contestazioni nel corso dell'esercizio 2023

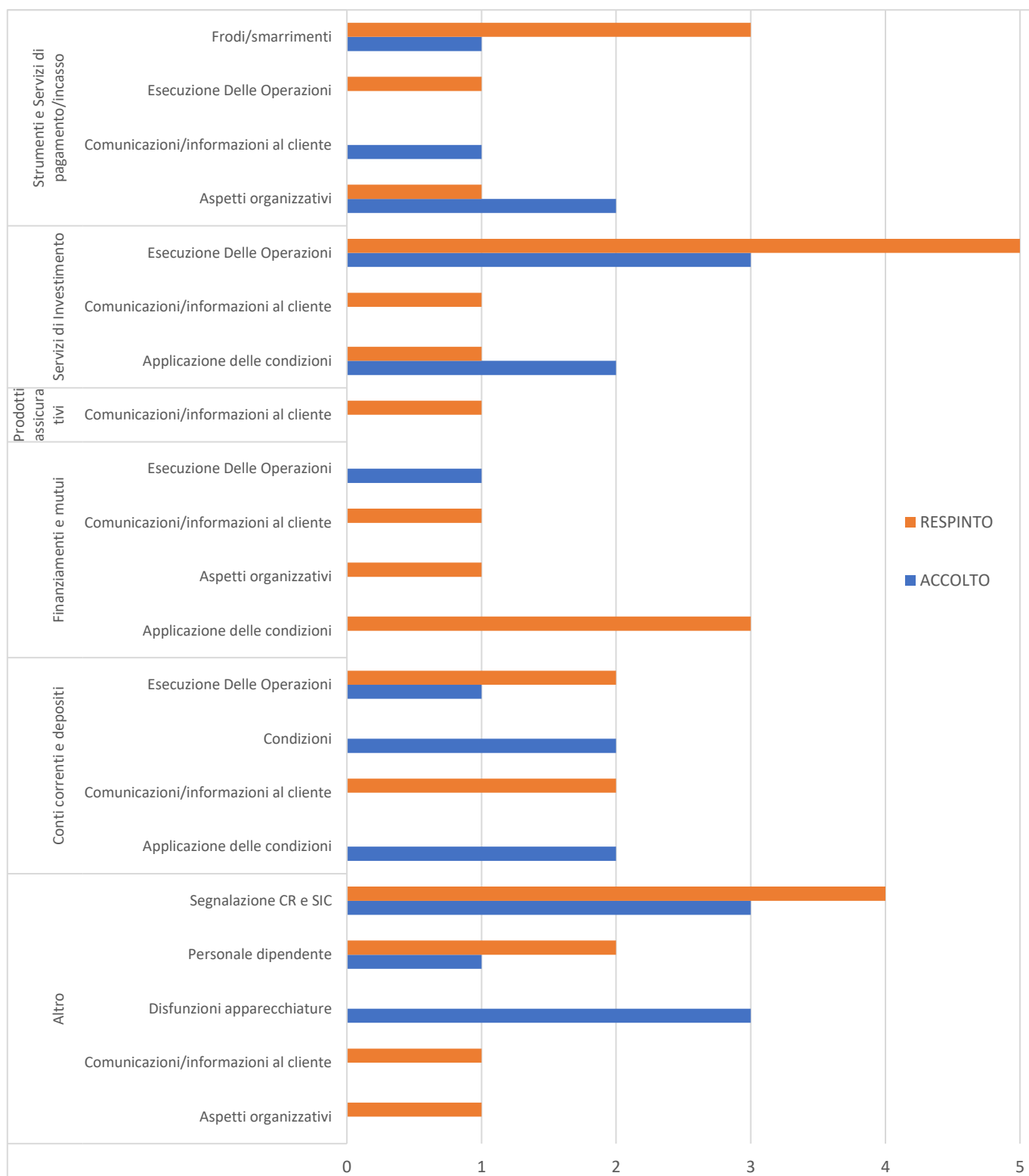
La Banca pone al centro della propria attività le relazioni con i clienti, prestando particolare attenzione alle loro esigenze ed operando con la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione, rafforzando in tal modo la fiducia nella correttezza dell'operato della Banca e preservandone il buon nome. Per tali ragioni la Banca è continuamente impegnata a migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi offerti, valutando e gestendo prontamente eventuali errori o disguidi che si possono determinare nei processi di distribuzione degli stessi e cercando quindi di ottimizzare il rapporto banca – cliente.

I reclami possono costituire, in tal senso, un elemento segnaletico di eventuali aree di criticità della qualità del servizio offerto alla clientela, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, e possono inoltre rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali. In questi casi, l'ascolto delle ragioni del cliente e la ricerca della sua collaborazione divengono essenziali per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio.

La Banca, per garantire che la gestione dei reclami sia svolta con la necessaria attenzione, si dota di un apposito Ufficio, denominato Ufficio Reclami, che è indipendente dalle Strutture commerciali, al fine di garantirne l'imparzialità di giudizio e di istruire i reclami in maniera equa, nonché dotato di adeguate risorse professionali e di strumenti idonei ad assicurare risposte sollecite ed esaustive.

In questo quadro, e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI, punto 3, delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", l'Ufficio Reclami della Banca realizza e pubblica annualmente un monitoraggio dei reclami ricevuti. In ottemperanza alle anzidette disposizioni in materia di "trasparenza", si evidenzia che nel corso del 2023 sono pervenuti alla Banca Cambiano 1884 S.p.A. n. 52 reclami, dei quali n. 22 sono stati oggetto di accoglimento¹. Di seguito, viene riportato prospetto rappresentativo degli stessi, suddiviso per tipologia omogenea di contestazione:

¹ Anche parziale



L'Ufficio Reclami, come previsto dalla normativa vigente, ha risposto alla clientela entro i termini previsti dalle norme di riferimento. Nel corso del 2023, inoltre, la Banca è stata interessata da:

- n. 5 esposti presentati a Banca d'Italia;
- n. 4 ricorsi presentati dalla propria clientela presso l'A.B.F., dei quali i) n. 1 non accolto, ii) n. 1 dichiarato inammissibile e iii) n. 2 in attesa di esito;

Si segnala, infine, che:

- nel corso del 2023 non sono stati registrati ricorsi presentati da parte della propria clientela presso l'A.C.F;
- nessuno dei n. 5 ricorsi presentati presso l'A.C.F. nel corso del 2022 è stato oggetto di accoglimento da parte dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Ricordiamo infine che, sul sito internet della Banca, sono a disposizione della clientela tutte le indicazioni e le modalità utili per l'inoltro dei reclami.

Banca Cambiano 1884 S.p.A.

Ufficio Reclami

