



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2019
Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari di Banca d'Italia

Le “*Disposizioni delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*” e le “*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*” della Banca d'Italia prevedono che annualmente venga redatto un rendiconto sulla gestione dei reclami ricevuti dai Clienti.

Per l'intermediario finanziario i reclami rappresentano un momento di verifica sul corretto svolgimento dei rapporti con i propri Clienti, ed al tempo stesso, essi consentono di individuare in quali fasi si manifestano eventuali problematiche e criticità.

I reclami, dunque, forniscono all'intermediario finanziario un opportuno e quanto mai utile strumento di rilevazione delle aree di rischio presenti nel corso del rapporto con il Cliente, consentendo in tal modo di attuare degli interventi mirati al fine di garantire e preservare la stessa relazione con il Cliente.

La nostra Società ha da sempre prestato massima attenzione al compimento di tutte le azioni volte a garantire un corretto rapporto con i propri Clienti e, conseguentemente, ad arginare i rischi di natura operativa, reputazionale e legale.

La Società è lieta di segnalare che nel 2019 non risultano pervenuti reclami dalla Clientela¹.

Nel 2019, infine, non risulta sia stato formalizzato alcun ricorso innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario ed al 31/12/2019 nessun procedimento risultava pendente.

¹ Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2019 è pari a 1.865.