

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami Anno 2020**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI) prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

L'attenzione e la soddisfazione della clientela contraddistingue l'operato della Banca di Credito Cooperativo di Cagliari e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della banca con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale di sportello volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, che opera secondo una procedura definita e regolamentata dal Consiglio di Amministrazione della Banca secondo la "Politica di gruppo per la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali" resasi necessaria al fine di disciplinare all'interno del Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali con la clientela.

Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Banca di Credito Cooperativo di Cagliari nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2020 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo.

## SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI

Nell'esercizio 2020 sono pervenuti dalla clientela n. 7 atti scritti classificati come reclami, di cui solo 1 ritenuto fondato e n. 1 ricorsi all'ABF, respinto dall'arbitro bancario finanziario.

Tutti i reclami sono relativi a servizi bancari e finanziari.

Un reclamo è relativo a servizi ed attività di investimento, non sono invece pervenuti reclami relativi ad attività di intermediazione assicurativa.

Nella Tabella seguente si forniscono le indicazioni di dettaglio sui reclami ricevuti.:

<b>Tipologia reclamo</b>	<b>N. reclamo</b>	<b>Esito</b>
Privacy	1/2020	Accolto
Strumenti di pagamento	2/2020	Respinto
Strumenti di pagamento	3/2020 <i>Abf</i>	Respinto
Privacy	4/2020	Respinto
Strumenti di pagamento	5/2020	Respinto
Privacy	6/2020	Respinto
Aspetti assembleari	7/2020	Respinto
Servizi di investimento	08/2020	Respinto

Tempi medi di risposta	12 giorni
------------------------	-----------



<b>Reclami sfociati in procedure ADR (Alternative Dispute Resolution)</b>	<b>n. 1</b>
---	-------------

<b>Tipologia ricorso ADR</b>	<b>Organismo</b>	<b>Esito</b>
Bonifico	Abf	Ricorso respinto