

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2019**

*(il rendiconto viene redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 29.07.09 “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”)*

ChiantiBanca presta la massima cura nell'erogazione dei servizi per ricercare la più ampia soddisfazione dei Clienti, e riserva particolare attenzione alla gestione dei reclami, sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i Clienti sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della Clientela.

Un effettivo e positivo dialogo tra la Banca ed il Cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una proficua relazione.

In tale ottica Chianti Banca cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, gestendo eventuali errori e problemi con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto Banca – Cliente, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche di natura reputazionale.

Ai sensi delle disposizioni di cui alla Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.09 “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti”, viene di seguito riportato il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

<b>Reclami ricevuti nell'anno 2019 per tipologia di prodotto/servizio</b>			
<b>Tipologia di prodotto / servizio</b>	<b>Composti</b>	<b>Da definire</b>	<b>%</b>
Conti correnti	49	4	36,8
Incassi e pagamenti	17	1	12,5
Assegni	4	0	2,8
Bancomat e carte di credito	9	0	6,2
Mutui e altre forme di affidamento	18	2	13,9
Altro	40	0	27,8
<b>Totale</b>	<b>137</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>

<b>Reclami sfociati in ABF - Anno 2019</b>	
<b>Totale</b>	<b>4</b>

San Casciano in Val di Pesa, 10/01/2020

**FUNZIONE LEGALE**