

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2020

(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.

Reclami ricevuti nell'anno 2020 per tipologia di prodotto/servizio			
Tipologia di prodotto / servizio	Composti	Da definire	%
Conti correnti	34	2	22,6
Bonifici	12	0	7,5
Assegni	2	0	1,3
Bancomat e carte di credito	8	1	5,7
Mutui e altre forme di affidamento	55	1	35,2
Altro	44	0	27,7
Totale	155	4	100,00

Reclami sfociati in ABF - Anno 2020	
Totale	4

San Casciano in Val di Pesa, 05/01/2020