

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2025

Banco di Sardegna presta costante e specifica attenzione, in ogni fase dell'attività svolta, alle esigenze dei Clienti per ricercare la loro più ampia soddisfazione.

Da sempre l'attenzione e la tutela per il Cliente rappresentano, infatti, patrimonio fondamentale dell'Istituto, anche in ottica di salvaguardia del proprio profilo reputazionale. Tutto il Personale è quindi tenuto a prestare la propria attività nel pieno rispetto delle normative dell'ordinamento giuridico e della Banca.

In tale ambito, i reclami sono considerati segnali di primaria importanza in quanto essi rendono palese l'insoddisfazione del Cliente e, quindi, danno alla Banca un'opportunità di chiarimento e riconciliazione, oltre a fornire spunti per migliorare i propri servizi.

A tal fine, la Banca si è organizzata, anche attraverso l'adozione di idonee procedure, in modo tale da garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

Gli Uffici competenti alla trattazione dei reclami sono i seguenti:

-Ufficio Reclami

Dopo aver raccolto e verificato la documentazione, acquisite le informazioni necessarie, l'Ufficio Reclami effettua le proprie valutazioni sul singolo caso e predisponde una lettera di risposta al Cliente nel rispetto dei termini normativamente previsti:

- 60 giorni per reclami relativi a prodotti e servizi bancari;
- 15 giorni operativi per reclami in materia di servizi di pagamento;
- 60 giorni per reclami aventi ad oggetto la prestazione di servizi di investimento e accessori;
- 30 giorni per reclami in materia di "privacy";
- 45 giorni per reclami aventi ad oggetto l'intermediazione assicurativa.

Di seguito viene riportato, conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", e successivi aggiornamenti, un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2025.

Reclami totali pervenuti n. 581¹, di cui:

Reclami in materia di servizi bancari, servizi di pagamento e privacy: 556

Anatocismo: 1
Applicazione delle condizioni: 39
Aspetti organizzativi: 12
Canali distributivi e telematici: 11
Comunicazioni ed informazioni al Cliente: 45
Condizioni: 15
Disfunzione apparecchiature: 22
Esecuzione operazioni: 211
Frodi e smarrimenti: 48
Merito di credito: 13
Personale: 8
Segnalazioni in Centrale Rischi: 14
Segnalazioni in CRIF:14
Altro: 103

Reclami in materia di servizi di investimento: 6

Comunicazioni ed informazioni al Cliente: 2
Esecuzione operazioni: 4

Reclami in materia di Prodotti assicurativi: 19

Esecuzione operazioni: 13
Applicazione delle condizioni: 1
Condizioni: 1
Comunicazioni ed informazioni al cliente: 3
Altro: 1

Reclami complessivamente conclusi: 564

Reclami conclusi a favore del cliente: 142

¹ Oltre a n. 245 disconoscimenti trattati come reclami, con cui la clientela, senza muovere contestazioni all'operato della Banca, ha segnalato operazioni non autorizzate (ad esempio: furto carta, frodi online) chiedendone il rimborso.

Rimborsi riconosciuti a favore del cliente: n. 145