

# Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2023

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 Consulenza Legale

Dopo aver raccolto e verificato la documentazione, acquisite le informazioni necessarie, l'Ufficio Consulenza Legale 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 2023.

## Reclami totali pervenuti n. 551, di cui:

### **Reclami in materia di servizi bancari, servizi di pagamento e privacy: 524**

Anatocismo: 2  
Applicazione delle condizioni: 12  
Aspetti organizzativi: 23  
Canali distributivi e telematici: 5  
Comunicazioni ed informazioni al Cliente: 28  
Condizioni: 26  
Disfunzione apparecchiature: 12  
Esecuzione operazioni: 219  
Frodi e smarrimenti: 119  
Merito di credito: 17  
Personale: 15  
Segnalazioni in Centrale Rischi: 8  
Segnalazioni in CRIF: 15  
Altro: 23

### **Reclami in materia di servizi di investimento: 15**

Altro: 1  
Esecuzione operazioni: 14

### **Reclami in materia di Prodotti assicurativi: 12**

Esecuzione operazioni: 8  
Altro: 4

**Reclami complessivamente conclusi: 509**

**Reclami conclusi a favore del cliente: 125**