Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicatosulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170)

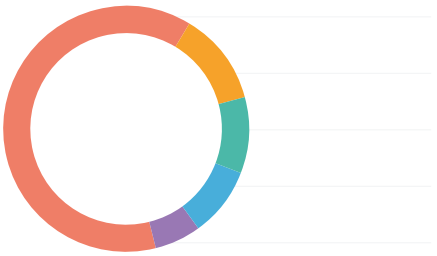
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2015

Banca Widiba riserva la massima cura alla gestione dei reclami sia allo scopo di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti sia al fine di prevenire l'insorgere di controversie e risolvere già in questa fase preliminare le situazioni di loro potenziale insoddisfazione.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia del 20 giugno 2012 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", Banca Widiba redige e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Nel corso del 2015 sono pervenuti complessivamente alla Banca n. **282** reclami inerenti i servizi bancari e finanziari.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami ricevuti, suddivisi per macro categorie (in base ai criteri di classificazione ABI).



Reclami ricevuti

Nella tabella seguente viene riportato il dettaglio dei reclami ricevuti, suddivisi per macro categorie, e dei reclami riscontrati, con l'evidenza di quelli risolti a favore del cliente.

TIPOLOGIA	Reclami pervenuti	Reclami riscontrati	**Risolti a favore del cliente**
Conti Correnti	176	167	**76**
Carte di debito e Carte prepagate	18	18	**7**
Assegni/Bonifici e altri mezzi di pagamento	34	33	**17**
Concessione Credito	25	24	**4**
Organizzazione, Altro e Sito Internet	29	27	**15**
Totale	**282**	**269**	**119**

Nel caso di controversia tra cliente e Banca relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento, i reclami sono stati presentati dalla clientela, direttamente ovvero per il tramite di legali di fiducia, associazioni di consumatori e società di consulenza, attraverso i seguenti canali:

- ✓ posta ordinaria;
- ✓ posta elettronica/posta elettronica certificata;
- ✓ posta raccomandata;
- ✓ via fax.

I tempi medi di risposta alla clientela sono stati di **23 giorni** a fronte di una previsione normativa che indica un massimo di 30 giorni.