



Redatto in ottemperanza alle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009

"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

La **Banca di Credito Cooperativo di Cagliari** 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 soddisfacente dialogo tra la banca ed il cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una soddisfacente relazione.

In tale ottica la 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 reputazionali.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche, l'Ufficio Reclami della banca realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami. Di seguito riportiamo uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2022.

| PERIODO DI RIFERIMENTO | 2022 |
|---|-------------|
| Numero totale dei reclami pervenuti | 11 |
| Numero reclami giudicati fondati | 6 |
| Numero reclami giudicati infondati | 5 |
| Numero reclami pervenuti da clienti "privati" | 7 |
| Numero reclami pervenuti da clienti "altri" | 4 |

| NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO | 2022 |
|---|-------------|
| Numero totale dei reclami pervenuti | 11 |
| Servizi di pagamento | 1 |
| Aspetti generali | 10 |

I dati riportati nello schema si riferiscono all'operatività della Banca nel suo complesso. La Banca ha inoltre fornito risposta a tutti i reclami entro i termini previsti dalla normativa di riferimento.