

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea

Spett.le

Direzione Generale

Funzione di conformità

OGGETTO: Relazione annuale sulla trattazione dei reclami – anno 2023.

1. SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI

Nell'esercizio 2023 sono pervenuti dalla clientela n. 11 atti scritti classificati come reclami, n. 2 ritenuti fondati, n. 2 ritenuti parzialmente fondati e n. 7 ritenuti infondati.

Gli 11 reclami pervenuti sono tutti relativi a servizi bancari e finanziari, mentre non risulta pervenuto nessun riguardante l'attività di intermediazione assicurativa.

Nella Tabella seguente si forniscono le indicazioni di dettaglio sui reclami ricevuti.

	Totale	Respinti	Accolti	Parzialmente accolti	Pendenti	Esborso (€)
ALTRO	4	2	1	1	0	166,00
IMPIEGHI	4	2	1	1	0	1.522,52
MONETICA	0	0	0	0	0	0
SISTEMI DI PAGAMENTO	2	2	0	0	0	0
SERVIZI	0	0	0	0	0	0
RACCOLTA DIRETTA	1	1	0	0	0	0
Totale pervenuto nell'anno	11	7	2	2	0	1.688,52

2. VALUTAZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLE PROCEDURE E DELLE SOLUZIONI ORGANIZZATIVE ADOTTATE PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

In data 01/08/2022 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato la "Politica di gruppo per la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali" resasi necessaria al fine di disciplinare all'interno del Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali con la clientela.

Codesto Istituto pone al centro della propria attività la relazione con i clienti, prestando attenzione alle loro esigenze e operando con la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione. La Banca sta attuando un organico progetto di adeguamento al quadro normativo di riferimento ed il processo di gestione dei



reclami è stato oggetto di particolare attenzione al fine di garantire la conformità del processo e favorire la realizzazione di politiche commerciali che proteggano il rapporto fiduciario con la clientela.

Sotto il profilo organizzativo, si conferma che la soluzione adottata per l'istituzione dell'Ufficio reclami rispetta le condizioni di indipendenza stabilite dalle Disposizioni di Vigilanza ed i provvedimenti organizzativi adottati assicurano una pronta ed efficace interlocuzione con il cliente per ridurre le divergenze e gestire la controversia efficacemente al fine di giungere ad una soluzione bonaria.

Ufficio Reclami

Banca di Credito Cooperativo di Cagliari.

Maria Laura Concas



Cagliari, 08/02/2024

