

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2019

BPER Leasing - Sardaleasing 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 dell'Istituto.

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

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

L'Ufficio competente alla trattazione dei reclami è l'Ufficio Reclami.

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

- 30 giorni per reclami relativi a prodotti e servizi bancari;
- 15 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 2019.

Reclami totali pervenuti n. 24, di cui:

Reclami in materia di servizi bancari: 24

Esecuzione operazioni: 10

Condizioni: 4

Segnalazione in centrale rischi: 4

Applicazione delle condizioni: 2

Altre motivazioni: 2

Segnalazioni in Crif: 1

Comunicazioni ed informazioni al cliente: 1

Reclami complessivamente conclusi: 24

Reclami conclusi a favore del cliente: 17