

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DELLA CLIENTELA ANNO 2019

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

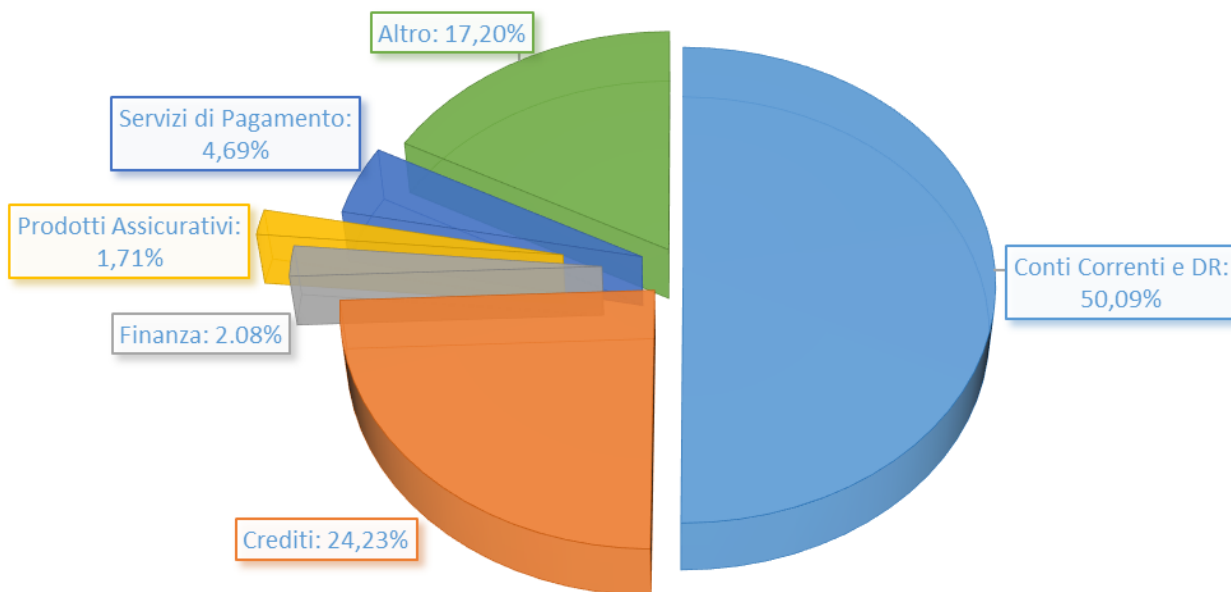
Da sempre la filosofia del gruppo Creval poggia sulla consapevolezza che il rapporto di lungo periodo con la clientela costituisce un profilo centrale nella definizione dell'organizzazione aziendale; in quest'ambito, in linea con la tradizione e la vocazione di “Banca di casa” cui il gruppo si ispira, la valutazione attenta di ciascun reclamo e la cura posta nell'approfondire le motivazioni alla base delle lamentele della clientela, consentono di individuare tempestivamente le opportune azioni correttive in stretta collaborazione con tutte le strutture di Gruppo e di indirizzare al meglio le unità poste a presidio del mercato *retail*.

Nel corso del 2019, Creval S.p.A. ha ricevuto n. 1110 reclami scritti, al netto delle repliche da parte della clientela.

Banca	Totale Anno 2019	Totale Anno 2018	Δ Periodo Precedente
Creval S.p.A.	1110	992	+ 11,9%

Il maggior numero dei reclami riguarda l'Area "Conti correnti e depositi di risparmio" pari al 50,09% (n. 556) del totale dei reclami, seguita dall'Area "Crediti" pari al 24,23% (n. 269). Seguono i reclami riguardanti l'Area "Altro" (la causale "Altro" identifica aspetti di carattere generale, non rientranti nelle restanti categorie) con il 17,20% (n. 191), seguito dall'Area "Finanza" al 2,08% (n. 23), dall'Area "Servizi di pagamento" al 4,69% (n. 52) ed infine dall'Area "Prodotti assicurativi" al 1,71% (n. 19) della totalità dei reclami pervenuti.

RECLAMI 2019



Nel seguente schema è rappresentato l'esito dei reclami relativi all'anno 2019.

Di questi, il 36,58% (n. 406) sono stati accolti e/o parzialmente accolti; il 61,26% (n. 680) sono stati respinti; il 2,16% (n. 24) sono stati ritirati.

Graficamente:

