

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI
 TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**
(Disposizioni Banca d'Italia del 29.7.2009)
RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLA BANCA DI PIACENZA PER L'ANNO 2023

Le Disposizioni Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

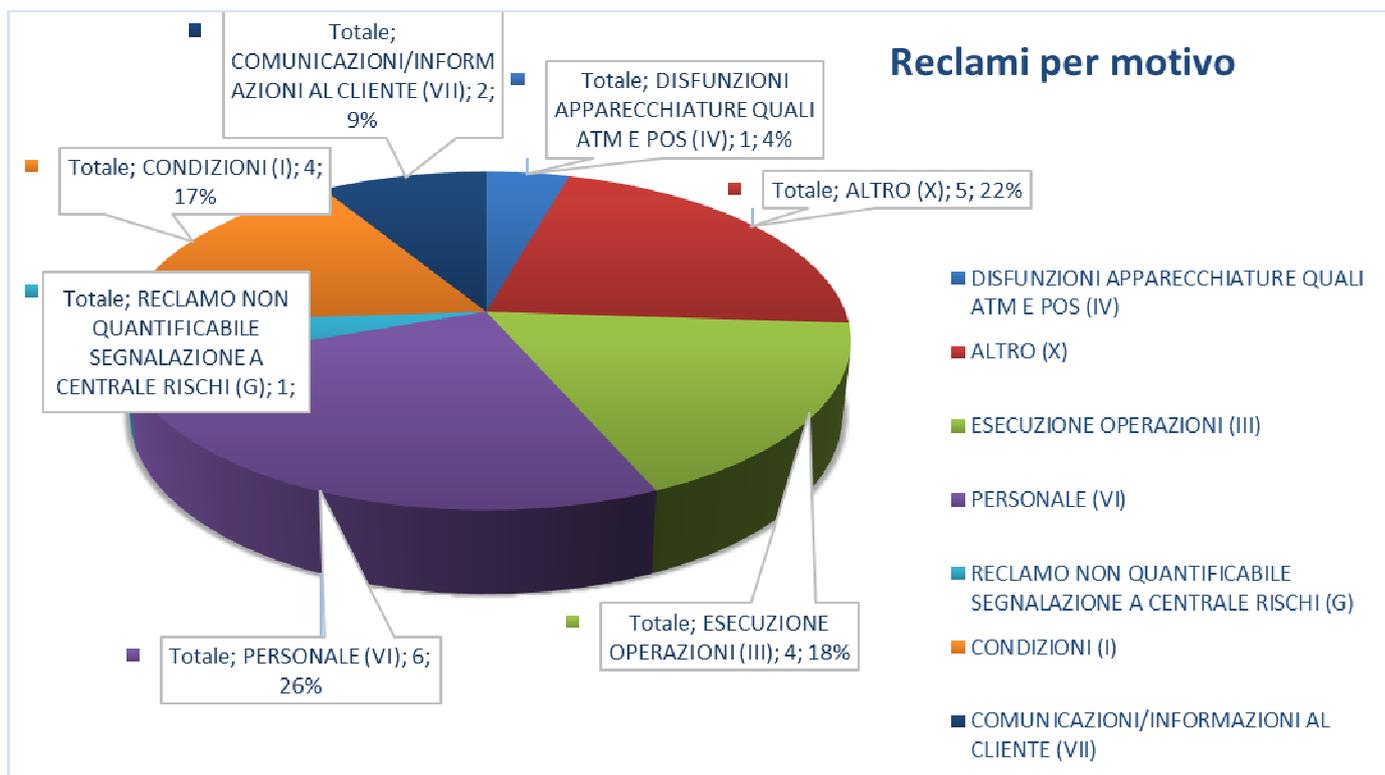
L'elevato livello di attenzione alle esigenze della Clientela, che contraddistingue Banca di Piacenza, chiama ciascun operatore ad un quotidiano impegno per fornire ai Clienti un servizio di qualità.

Per Banca di Piacenza la tematica dei reclami rappresenta l'occasione per rafforzare il rapporto di fiducia del Cliente nei confronti della Banca, nonché per individuare le aree di eventuale criticità nelle caratteristiche dei prodotti e servizi offerti.

Nel corso del 2023 la Banca di Piacenza ha registrato n. 23 reclami, di cui 3 esposti, provenienti dalla Clientela, dettagliati nello schema sotto riportato conforme alla classificazione ABI (Associazione Bancaria Italiana) per il monitoraggio periodico dei reclami.

Si segnala n. 1 ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, ancora pendente al 31.12.2023.

RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2023		
TIPOLOGIA SERVIZIO	CAUSALE ABI	Totale
Credito al consumo e prestiti personali	Merito di credito o simili	0
Mutui casa	Merito di credito o simili	4
	Esecuzione operazioni	0
Conto corrente e deposito a risparmio	Altro	0
Segnalazione a Centrale Rischi	Segnalazione a Centrale Rischi	1
Carte di debito - Trasferimento fondi	Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	1
Bonifici diversi da transfrontalieri	Esecuzione operazioni	0
Assegni	Frodi/Smarrimenti	0
Aspetti Generali	Aspetti organizzativi	0
	Esecuzione operazioni	0
	Personale	6
	Altro	2
Anatocismo	Condizioni	0
Titoli	Esecuzione operazioni	1
Altro	Altro	5
	Esecuzione operazioni	3
TOTALE:		23
di cui 7 accolti e 16 respinti		



Sul sito internet della Banca di Piacenza, nella sezione “Reclami, ricorsi e conciliazioni”, sono riportate utili informazioni sulle modalità per presentare i reclami, nonché sulle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

BANCA DI PIACENZA
soc. coop. per azioni