

**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 2024

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.

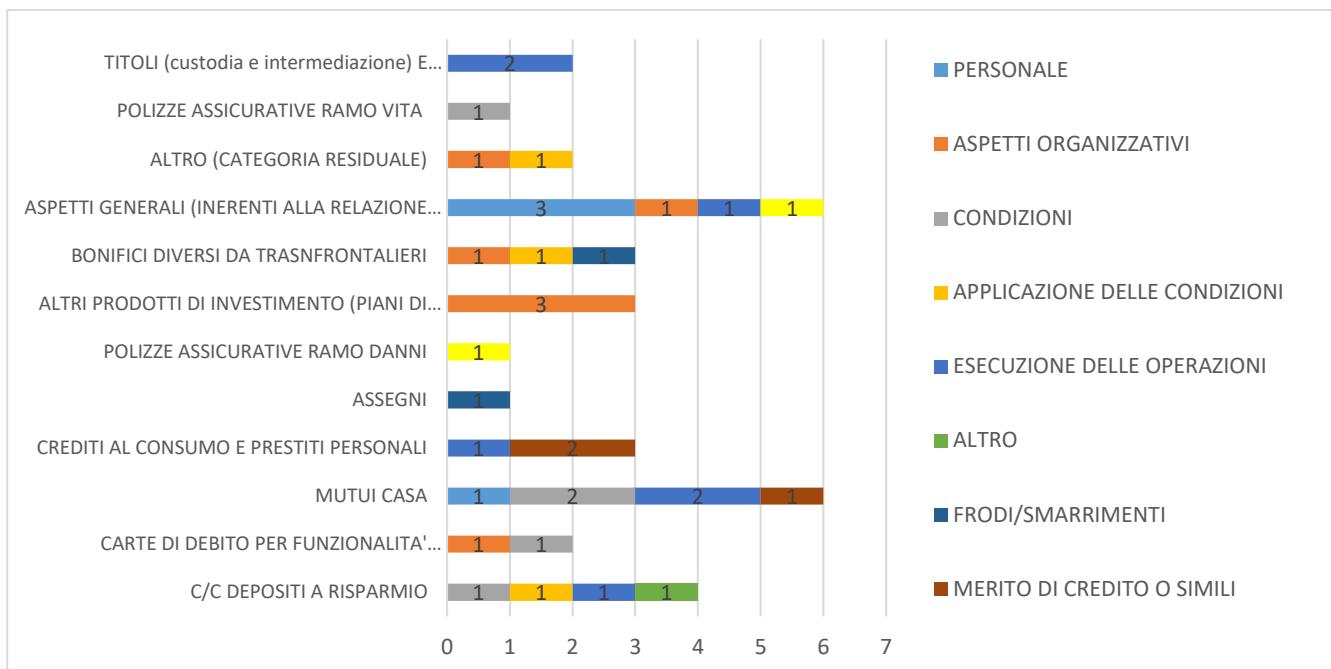
Nel corso del 2024 la Banca di Piacenza ha registrato n. 35 reclami* (n. 1 reclamo estinto per rinuncia del reclamante), di cui 2 esposti, provenienti dalla Clientela, dettagliati nello schema sotto riportato conforme alla classificazione ABI (Associazione Bancaria Italiana) per il monitoraggio periodico dei reclami.

Si segnalano n. 2 ricorsi all’Arbitro Bancario Finanziario, di cui uno estinto per rinuncia del ricorrente.

TIPOLOGIA SERVIZIO	PERSONALE	ASPECTI ORGANIZZATIVI	CONDIZIONI	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	ALTRO	FRODI/SMARRIMENTI	MERITO DI CREDITO O SIMILI	COMUNICAZIONI/INFORMAZIONI AL CLIENTE	TOTALE COMPLESSIVO
C/C DEPOSITI A RISPARMIO		1	1	1	1					4
CARTE DI DEBITO PER FUNZIONALITA' PRELEVAMENTO CONTANTE (BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI)	1	1								2
MUTUI CASA	1	2		2			1			6
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI				1			2			3
ASSEGNI						1				1
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI								1	1	1
ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO (PIANI DI ACCUMULO, CONTI LIQUIDITA', FONDI PENSIONE, ECC.)	3									3
BONIFICI DIVERSI DA TRASNFRONTALIERI	1		1			1				3

ASPECTI GENERALI (INERENTI ALLA RELAZIONE ED AI MOMENTI DI CONTATTO)	3	1			1				1	6
ALTRO (CATEGORIA RESIDUALE)		1		1						2
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA			1							1
TITOLI (custodia e intermediazione) E PRODOTTI D'INVESTIMENTO					2					2
Totale complessivo	4	7	5	3	7	1	2	3	2	34

* di cui 21 accolti e 13 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