

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'esercizio 2023

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (§ 3, sez. XI) prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La Banca Promos S.p.A. vanta da sempre una forte conoscenza e sensibilità nei confronti della propria Clientela alle cui esigenze presta la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione. Tale attenzione, che trova il suo fondamento nella *Mission* e nel Codice Etico della Banca, trova espressione già in fase di scelta dei prodotti e dei servizi da collocare, costantemente orientata al miglioramento della qualità, ma soprattutto nella relazione con il Cliente, al fine di soddisfare al meglio le sue esigenze e preferenze.

E' sempre possibile, tuttavia, che nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative del Cliente risultino disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato agli standard attesi. Nei suddetti casi, la collaborazione del Cliente diviene essenziale alla Banca per poter individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, nell'ottica sia di consentire all'interessato la soddisfazione delle proprie esigenze sia di porre in essere le attività opportune per migliorare i processi aziendali.

La trattazione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, posto in posizione di indipendenza organizzativa e gerarchica nei confronti delle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, al fine di assicurare la prevenzione di potenziali situazioni di conflitto di interessi.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso le Filiali e tramite il sito internet della Banca.

Si informa che, per il periodo 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2023, la Banca non ha ricevuto alcun reclamo né con riferimento ai servizi bancari e finanziari né in relazione ai servizi d'investimento prestati.

Infine, si evidenzia che nessun ricorso è stato presentato dalla clientela agli organismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie né sono stati presentati, nel periodo di riferimento, esposti alle Autorità di Vigilanza.