

Rendiconto attività di gestione dei reclami anno 2021

Banca Albertini (oggetto di fusione in Ersel S.p.A. in data 1° gennaio 2022) presta una costante e puntuale attenzione, in ogni fase dell'attività svolta, alle richieste dei Clienti per ricercare la loro più ampia soddisfazione.

In tale contesto, i reclami vengono considerati come segnali di primaria importanza poiché evidenziano l'insoddisfazione del Cliente e, d'altro canto, offrono alla Banca un'opportunità di chiarimento e riconciliazione, consentendole di migliorare i propri servizi.

Ai sensi del Provvedimento Banca d'Italia del 29.07.09 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, e della correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", la Banca pubblica annualmente, sul sito internet, un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La Banca gestisce proattivamente i reclami ricevuti, con l'obiettivo di mantenere un costante dialogo con la clientela e permettere un chiarimento delle rispettive posizioni, favorendo il mantenimento di una soddisfacente relazione.

Dal punto di vista operativo, il Cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della Banca, istituito presso la Funzione Legale, per iscritto tramite lettera, fax o posta elettronica certificata all'indirizzo ersel.pec@pec.ersel.it.

Infine, si evidenzia che, relativamente al periodo 01 gennaio 2021 - 31 dicembre 2021, la Banca non ha ricevuto alcun reclamo.