

Emergenza epidemiologica da COVID-19

Modalità di invio di comunicazioni alla clientela

Le misure adottate dal Governo nell'ambito dell'emergenza da COVID-19 mirano a favorire il contenimento del contagio sul territorio nazionale, anche attraverso la riduzione, per quanto possibile, delle interazioni fisiche.

Al fine di contribuire ulteriormente alla prevenzione del contagio, la Banca d'Italia ha raccomandato alle banche e agli intermediari finanziari di non inviare ai clienti comunicazioni che non hanno carattere obbligatorio a mezzo posta e di adottare iniziative volte a privilegiare il ricorso a strumenti telematici per inviare alla clientela le comunicazioni periodiche previste dalla normativa di trasparenza, in modo da limitare il più possibile il ricorso ai servizi postali, la cui operatività nell'attuale emergenza è significativamente ridotta.

Per questo motivo, si informa la clientela che, qualora il periodo emergenziale si protragga, **l'estratto conto del mese di giugno 2020 sarà inviato esclusivamente con modalità elettronica**. Pertanto, **i clienti che hanno scelto la ricezione delle comunicazioni in formato cartaceo potrebbero non ricevere, nelle ordinarie tempistiche, l'estratto conto di giugno 2020 il cui invio potrebbe essere posticipato al termine del periodo emergenziale, se impossibilitati all'utilizzo dei canali ordinari**.

Sarà nostra cura tenere costantemente monitorata la situazione in modo da poter riprendere appena possibile l'invio delle comunicazioni cartacee.

Nel frattempo, **si invita tutta la clientela a valutare la possibilità di optare per la ricezione delle comunicazioni periodiche in formato elettronico** attraverso lo strumento del Relax banking che potrà essere richiesto contattando la propria filiale di riferimento.

Per i clienti che hanno già scelto di ricevere le comunicazioni periodiche in formato elettronico non cambierà nulla. Questi, come di consueto, potranno scaricare l'estratto conto di giugno 2020 dalla sezione protetta del sito internet della banca attraverso il Relax banking o attraverso l'App.

Anche tutti i clienti già titolari di Relax banking dispositivo, che hanno però scelto di ricevere le comunicazioni periodiche in formato cartaceo, potranno chiedere alla Banca (anche tramite l'invio della comunicazione in forma semplificata come previsto dalla legge) l'attivazione della funzionalità informativa che gli consentirà di ricevere tale documentazioni in formato elettronico.

Resta ferma la possibilità, per tutti i clienti che non riceveranno l'estratto conto in quanto sprovvisti di Relax banking, di chiedere in ogni momento di ricevere l'estratto conto di giugno e ogni altra informazione inerente all'andamento dei rapporti di cui sono titolari, contattando la propria filiale di riferimento. Sarà nostra cura provvedere all'invio della documentazione richiesta con modalità che tutelino la salute della clientela e degli operatori.

15/04/2020