

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. nr. 210 del 10 settembre 2009 – Suppl. Ord. N. 170)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2023

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami è seguito con grande attenzione da La Cassa di Ravenna SpA (La Cassa), non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni sempre migliori con la Clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo a monitorare il livello di soddisfazione della Clientela.

Nel corso del 2023 sono pervenuti, in totale, 52 reclami, di cui 45 relativi a servizi bancari, 4 relativi a servizi di investimento e 3 per i servizi assicurativi, dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta da ABI (Associazione Bancaria Italiana).

Il numero dei reclami risulta in aumento di 27 rispetto all'anno 2022, a seguito anche dell'affinamento dei presidi funzionali idonei ad intercettare le manifestazioni di insoddisfazione dei Clienti che presentino i connotati del reclamo.

Le aree maggiormente rappresentate riguardano alcune forme di finanziamento (chirografari, anticipo TFS) con n. 12 reclami; a seguire i mutui ai privati con n. 10 reclami e, in ambito servizi di investimento, questioni operative sulla gestione del dossier titoli con n. 2 reclami.

In generale, le procedure adottate dalla Banca per la trattazione dei reclami hanno consentito di fornire sempre al cliente un tempestivo riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, registrando un tempo medio di risposta pari a circa 22 giorni.

Reclami per Prodotto (ABI)

| | | |
|--|----|--------|
| ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE) | 12 | 23.1 % |
| ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO (INCLUSI PAC) | 1 | 1.9 % |
| ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO | 1 | 1.9 % |
| ALTRO | 3 | 5.8 % |
| APERTURA DI CREDITO IN C/C | 2 | 3.8 % |
| ASPETTI GENERALI | 3 | 5.8 % |
| ASSEGNI | 4 | 7.7 % |
| CARTE DI CREDITO - CON PAGAMENTO A SALDO | 1 | 1.9 % |
| CARTE DI DEBITO PER TRASFERIMENTO FONDI | 1 | 1.9 % |
| CONTI CORRENTI | 6 | 11.5 % |
| CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ECC.) | 2 | 3.8 % |
| DOSSIER TITOLI | 2 | 3.8 % |
| FONDI COMUNI D'INVESTIMENTO MOBILIARE | 1 | 1.9 % |
| MUTUI CASA | 10 | 19.2 % |
| POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI | 3 | 5.8 % |

TOTALE 52

Reclami per Motivo (ABI)

| | | |
|---|----|--------|
| COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI AL CLIENTE | 17 | 32.7 % |
| SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI | 9 | 17.3 % |
| MERITO DI CREDITO O SIMILI | 5 | 9.6 % |
| APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI | 5 | 9.6 % |
| ALTRO | 3 | 5.8 % |
| ESECUZIONE OPERAZIONI | 3 | 5.8 % |
| FRODI E SMARRIMENTI | 3 | 5.8 % |
| PERSONALE | 2 | 3.8 % |
| CONDIZIONI | 2 | 3.8 % |
| DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS | 2 | 3.8 % |
| ASPETTI ORGANIZZATIVI | 1 | 1.9 % |

TOTALE 52

Dettaglio Reclami per Esito

| | | |
|---------------------------------|----|---------|
| N. reclami ACCOLTI | 10 | 19.23 % |
| N. reclami ACCOLTI PARZIALMENTE | 8 | 15.38 % |
| N. reclami RESPINTI | 34 | 65.38 % |

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

| | con esito favorevole al Cliente (%sul totale) | con esito favorevole alla Banca (%sul totale) | conclusi con rinuncia da parte del Cliente (%sul totale) | in attesa di esito (%sul totale) | Totale |
|------------|---|---|---|---|--------|
| ABF | 1 (50%) | 1 (50%) | 0 | 4 | 6 |
| ACF | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |

Si coglie l'occasione per ricordare che sul sito internet della banca, nella sezione "Contatti e Reclami" (link: <https://www.lacassa.com/ita/Link/Contatti-e-reclami>) è presente ogni informazione utile sulle modalità a disposizione della Clientela per la presentazione di reclami alla banca e sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Ravenna, 22/ 04/ 2024