

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 2019

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 riveste presso La Cassa di Ravenna SpA (La Cassa) una significativa rilevanza, 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 2019, la Cassa ha registrato n. 49 reclami provenienti dalla Clientela (contro i n.47 del 2018), dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta da Abi (Associazione Bancaria Italiana).

Una prima suddivisione riguarda il comparto di riferimento normativo: Servizi Bancari: 41 – Servizi di Investimento: 5 - Servizi Assicurativi: 3

Le aree maggiormente rappresentate sono i C/C e i mutui casa con 8 reclami e i bonifici con 5.

Le procedure adottate dalla Banca per la trattazione dei reclami hanno consentito di fornire sempre al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, registrando un tempo medio di risposta pari a 18 giorni.

PRODOTTO (Abi)

ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE)	1	2.0 %
ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO (INCLUSI PAC)	2	4.1 %
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	2	4.1 %
ALTRO	1	2.0 %
APERTURA DI CREDITO IN C/C	2	4.1 %
ASPETTI GENERALI	1	2.0 %
ASSEGNI	3	6.1 %
BONIFICI	5	10.2 %
CARTE DI CREDITO - CON PAGAMENTO A SALDO	1	2.0 %
CARTE DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI	3	6.1 %
CARTE DI DEBITO PER TRASFERIMENTO FONDI	2	4.1 %
CONTI CORRENTI	8	16.3 %
CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ECC.)	2	4.1 %
DOSSIER TITOLI	1	2.0 %
FONDI COMUNI D'INVESTIMENTO MOBILIARE	1	2.0 %
GESTIONE PATRIMONI MOBILIARI	1	2.0 %
MUTUI CASA	8	16.3 %
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI	2	4.1 %
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA	1	2.0 %
SITO INTERNET	1	2.0 %
TITOLI DI STATO	1	2.0 %

TOTALE 49

Dettaglio Reclami per Prodotto

N. reclami CONTI CORRENTI	8	16.33 %
N. reclami MUTUI CASA	8	16.33 %
N. reclami BONIFICI	5	10.20 %
N. reclami CARTE DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI	3	6.12 %
N. reclami ASSEGNI	3	6.12 %
N. reclami POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI	2	4.08 %
N. reclami CARTE DI DEBITO PER TRASFERIMENTO FONDI	2	4.08 %
N. reclami ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO (INCLUSI PAC)	2	4.08 %
N. reclami ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	2	4.08 %
N. reclami CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ECC.)	2	4.08 %
N. reclami APERTURA DI CREDITO IN C/C	2	4.08 %
N. reclami ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE)	1	2.04 %
N. reclami TITOLI DI STATO	1	2.04 %
N. reclami GESTIONE PATRIMONI MOBILIARI	1	2.04 %
N. reclami POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA	1	2.04 %
N. reclami FONDI COMUNI D'INVESTIMENTO MOBILIARE	1	2.04 %
N. reclami ALTRO	1	2.04 %
N. reclami SITO INTERNET	1	2.04 %
N. reclami CARTE DI CREDITO - CON PAGAMENTO A SALDO	1	2.04 %
N. reclami DOSSIER TITOLI	1	2.04 %
N. reclami ASPETTI GENERALI	1	2.04 %

TOTALE 49

MOTIVO (ABI)

ESECUZIONE OPERAZIONI	17	34.7 %
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	6	12.2 %
COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI AL CLIENTE	5	10.2 %
ALTRO	4	8.2 %
CONDIZIONI	4	8.2 %
FRODI E SMARRIMENTI	4	8.2 %
MERITO DI CREDITO O SIMILI	3	6.1 %
PERSONALE	3	6.1 %
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	2	4.1 %
ASPETTI ORGANIZZATIVI	1	2.0 %
TOTALE	49	

Esiti

Dettaglio Reclami per Esito

N. reclami ACCOLTI	12	24.49 %
N. reclami ACCOLTI PARZIALMENTE	7	14.29 %
N. reclami RESPINTI	30	61.22 %
TOTALE	49	

N. reclami NON EVASI 0

* * * * *

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 (33%)	2 (50%)	0 (0%)	1 (33%)	4
ACF	0 (0%)	1 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	1

Si rende noto che i due ricorsi (uno presso ABF e uno presso ACF) che al 31/12/2018 risultavano "in attesa di esito" si sono entrambi conclusi con esito favorevole alla Banca.

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