

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 2021

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 2021, la Cassa ha registrato n. 150 reclami provenienti dalla Clientela (contro i n. 29 del 2020), 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: 145 – Servizi di Investimento: 4 - Servizi Assicurativi: 1.

Le aree maggiormente rappresentate sono i finanziamenti (altre forme m/l termine) con n. 133 reclami; a seguire i conti correnti, le aperture di credito ed i dossier titoli con n. 3 reclami ciascuna.

La quasi totalità dei reclami relativi ai finanziamenti (128 su 133) riguarda richieste di anticipo del Trattamento di Fine Servizio (TFS) avanzate da dipendenti pubblici in quiescenza ai sensi dell'Accordo quadro in materia, sottoscritto dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) con i Ministri competenti (Economia e Finanze, Lavoro e Politiche Sociali e Pubblica Amministrazione), a cui le Banche del Gruppo La Cassa di Ravenna, tra le poche in Italia, hanno aderito. Si è trattato prevalentemente di richieste in merito allo stato di avanzamento della pratica che hanno ricevuto tempestiva risposta.

In generale, 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 22 giorni.

Reclami per Prodotto (ABI)

ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE)	133	88.7 %
APERTURA DI CREDITO IN C/C	3	2.0 %
ASPETTI GENERALI	1	0.7 %
BONIFICI	1	0.7 %
CARTE DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI	2	1.3 %
CONTI CORRENTI	3	2.0 %
DEPOSITI A RISPARMIO	1	0.7 %
DOSSIER TITOLI	3	2.0 %
EMISSIONI IN DEFAULT	1	0.7 %
MUTUI CASA	1	0.7 %
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA	1	0.7 %

TOTALE 150

Reclami per Motivo (ABI)

COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI AL CLIENTE	67	44.7 %
ESECUZIONE OPERAZIONI	60	40.0 %
MERITO DI CREDITO O SIMILI	13	8.7 %
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	3	2.0 %
ALTRO	2	1.3 %
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	2	1.3 %
PERSONALE	1	0.7 %
FRODI E SMARRIMENTI	1	0.7 %
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	1	0.7 %

TOTALE 150

Dettaglio Reclami per Esito

N. reclami ACCOLTI	102	68.00 %
N. reclami ACCOLTI PARZIALMENTE	3	2.00 %
N. reclami RESPINTI	45	30.00 %
N. reclami NON EVASI	0	

TOTALE 150

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	0	1 (50 %)	1 (50 %)	0	2
ACF	0	0	0	0	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, 16 / 05 / 2022