

## **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 2022**

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 2022, la Cassa ha registrato n. 25 reclami provenienti dalla Clientela (contro i n. 150 del 2021, derivanti fondamentalmente da questioni collegate a 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), dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta da ABI.

Una prima suddivisione riguarda il comparto di riferimento normativo: Servizi Bancari: 22 – Servizi di Investimento: 3 - Servizi Assicurativi: 0.

Le aree maggiormente rappresentate sono i finanziamenti (comprensivi del già citato anticipo TFS) con n. 7 reclami; a seguire i bonifici (esecuzioni e frodi) con n. 6 reclami e, in ambito servizi di investimento, i fondi comuni (andamento insoddisfacente) con n. 3 reclami.

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 13,3 giorni.

### Reclami per Prodotto (ABI)

ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE)	7	28.0 %
ASPETTI GENERALI	1	4.0 %
BONIFICI	6	24.0 %
CARTE DI CREDITO - CON PAGAMENTO A SALDO	3	12.0 %
CONTI CORRENTI	3	12.0 %
DOSSIER TITOLI	1	4.0 %
FONDI COMUNI D'INVESTIMENTO MOBILIARE	3	12.0 %
MUTUI CASA	1	4.0 %

TOTALE 25

### Reclami per Motivo (ABI)

ESECUZIONE OPERAZIONI	13	52.0 %
FRODI E SMARRIMENTI	3	12.0 %
COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI AL CLIENTE	3	12.0 %
ALTRO	3	12.0 %
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	2	8.0 %
PERSONALE	1	4.0 %

TOTALE 25

### Dettaglio Reclami per Esito

N. reclami ACCOLTI	2	8.00 %
N. reclami ACCOLTI PARZIALMENTE	3	12.00 %
N. reclami RESPINTI	20	80.00 %

N. reclami NON EVASI 0

TOTALE 25

### 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
<b>ABF</b>	0	3 (60%)	2 (40%)	0	5
<b>ACF</b>	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, 12 / 05 / 2023