

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 2025

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 2025 sono pervenuti, in totale, effettivi 47 reclami e precisamente 42 relativi a servizi bancari, 2 relativi ai servizi di investimento e n. 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 diminuzione rispetto all'anno 2024 (n.51), anche dopo l'affinamento dei presidi funzionali ad intercettare le manifestazioni di insoddisfazione dei Clienti.

Le aree maggiormente interessate hanno riguardato il prodotto dei conti correnti con n. 11 reclami aventi ad oggetto l'esecuzione di operazioni nonché 11 su altri aspetti (presunti ritardi nella esecuzione di operazioni, presunta scarsa trasparenza) ed a seguire n. 4 reclami aventi ad oggetto frodi subite con carte di debito.

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 14,6 giorni.

Reclami per Prodotto (ABI)

| | | |
|--|----|--------|
| ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE) | 1 | 2.1 % |
| ALTRO | 11 | 23.4 % |
| ASSEGNI | 1 | 2.1 % |
| AZIONI | 1 | 2.1 % |
| BONIFICI | 3 | 6.4 % |
| CARTE DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI | 4 | 8.5 % |
| CONTI CORRENTI | 11 | 23.4 % |
| CREDITI AL CONSUMO | 1 | 2.1 % |
| CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ECC.) | 2 | 4.3 % |
| DOSSIER TITOLI | 1 | 2.1 % |
| FONDI COMUNI D'INVESTIMENTO MOBILIARE | 1 | 2.1 % |
| MUTUI CASA | 7 | 14.9 % |
| POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI | 1 | 2.1 % |
| POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA | 2 | 4.3 % |

TOTALE 47

Reclami per Motivo (ABI)

| | | |
|---|---|--------|
| ESECUZIONE OPERAZIONI | 9 | 19.1 % |
| ALTRO | 8 | 17.0 % |
| FRODI E SMARRIMENTI | 7 | 14.9 % |
| COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI AL CLIENTE | 7 | 14.9 % |
| SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI | 5 | 10.6 % |
| APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI | 4 | 8.5 % |
| CONDIZIONI | 3 | 6.4 % |
| ASPETTI ORGANIZZATIVI | 3 | 6.4 % |
| PERSONALE | 1 | 2.1 % |

TOTALE 47

Dettaglio Reclami per Esito

| | | |
|---------------------------------|----|---------|
| N. reclami ACCOLTI | 8 | 17.02 % |
| N. reclami ACCOLTI PARZIALMENTE | 8 | 17.02 % |
| N. reclami RESPINTI | 31 | 65.96 % |

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 (20%) | 4 (80%) | 0 | 0 | 5 |
| 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, 20/05/2026