

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 Banca di Imola S.p.A. (Gruppo Bancario La Cassa di Ravenna) 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 Banca ha registrato n. 12 reclami provenienti dalla Clientela (a fronte di n. 8 del 2021), 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: 11 – Servizi di Investimento: 1 - Servizi Assicurativi: 0.

L'area maggiormente rappresentata riguarda i finanziamenti (merito di credito – segnalazioni) con n. 4 reclami.

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 12 giorni.

Reclami per Prodotto (ABI)

ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE)	4	33.3 %
APERTURA DI CREDITO IN C/C	2	16.7 %
ASPETTI GENERALI	1	8.3 %
BONIFICI	1	8.3 %
CARTE DI CREDITO - CON PAGAMENTO A SALDO	1	8.3 %
CARTE PREPAGATE	1	8.3 %
FONDI COMUNI D'INVESTIMENTO MOBILIARE	1	8.3 %
PRESTITI PERSONALI	1	8.3 %

TOTALE 12

Reclami per Motivo (ABI)

COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI AL CLIENTE	3	25.0 %
ESECUZIONE OPERAZIONI	2	16.7 %
MERITO DI CREDITO O SIMILI	2	16.7 %
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	1	8.3 %
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1	8.3 %
ALTRO	1	8.3 %
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	1	8.3 %
FRODI E SMARRIMENTI	1	8.3 %

TOTALE 12

Dettaglio Reclami per Esito

N. reclami RESPINTI	11	91.67 %
N. reclami ACCOLTI	1	8.33 %

N. reclami NON EVASI	0
----------------------	---

TOTALE 12

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 (100%)	0	0	1
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.bancadiimola.it/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