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 2023

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 dalla Banca di Imola S.p.A. (Gruppo Bancario La Cassa di Ravenna) 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 2023 sono pervenuti, in totale, 15 reclami, di cui 14 relativi a servizi bancari 1 relativo a servizi di investimento dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta da ABI (Associazione Bancaria Italiana).

Il numero dei reclami risulta in lieve aumento (3 in più) rispetto all'anno 2022, a seguito anche dell'affinamento dei presidi funzionali ad intercettare le manifestazioni di insoddisfazione dei Clienti che presentino i connotati del reclamo.

L' area maggiormente rappresentata riguarda i servizi di pagamento (bonifici – carte) con n. 7 reclami ed i mutui casa con n. 3 reclami.

In generale, le procedure adottate dalla Banca per la trattazione dei reclami hanno consentito di fornire sempre al cliente un tempestivo riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, registrando un tempo medio di risposta pari a 14 giorni.

Reclami per Prodotto (ABI)

ALTRO	2	13.3 %
ASSEGNI	1	6.7 %
BONIFICI	4	26.7 %
CARTE DI CREDITO - CON PAGAMENTO A SALDO	1	6.7 %
CARTE DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI	1	6.7 %
CARTE PREPAGATE	1	6.7 %
CONTI CORRENTI	2	13.3 %
EMISSIONI IN DEFAULT	1	6.7 %
MUTUI CASA	2	13.3 %
TOTALE	15	

Reclami per Motivo (ABI)

FRODI E SMARRIMENTI	4	26.7 %
ESECUZIONE OPERAZIONI	4	26.7 %
CONDIZIONI	1	6.7 %
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1	6.7 %
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	1	6.7 %
ALTRO	1	6.7 %
MERITO DI CREDITO O SIMILI	1	6.7 %
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	1	6.7 %
COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI AL CLIENTE	1	6.7 %
TOTALE	15	

Dettaglio Reclami per Esito

N. reclami ACCOLTI	1	6.67 %
N. reclami ACCOLTI PARZIALMENTE	2	13.33 %
N. reclami RESPINTI	12	80.00 %

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	0	0	1 (100%)	1
ACF	0	0	0	1 (100%)	1

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, 22 / 04 / 2024