

## **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 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 2025, la Banca ha registrato n. 12 reclami provenienti dalla Clientela, di cui n. 11 riferiti ai servizi bancari e uno sui 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 contenuto con evidente diminuzione rispetto ai 26 dell'anno precedente, a seguito anche dell'affinamento dei presidi funzionali ad intercettare le manifestazioni di insoddisfazione dei Clienti.

Le aree maggiormente interessate hanno riguardato carte di debito per prelievo contante e bonifici effettuati (frode) e conti correnti (esecuzione operazioni/applicazione delle condizioni/ altro) con numero 10 reclami complessivi.

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 circa 11,9 giorni.

### Reclami per Prodotto (ABI)

ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE)	1	8.3 %
ALTRO	1	8.3 %
BONIFICI	2	16.7 %
CARTE DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI	2	16.7 %
CONTI CORRENTI	3	25.0 %
DOSSIER TITOLI	1	8.3 %
FONDI COMUNI D'INVESTIMENTO MOBILIARE	1	8.3 %
MUTUI CASA	1	8.3 %

TOTALE 12

### Reclami per Motivo (ABI)

FRODI E SMARRIMENTI	4	33.3 %
ESECUZIONE OPERAZIONI	2	16.7 %
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	2	16.7 %
ALTRO	2	16.7 %
CONDIZIONI	1	8.3 %
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	1	8.3 %

TOTALE 12

### Dettaglio Reclami per Esito

N. reclami ACCOLTI	2	16.67 %
N. reclami ACCOLTI PARZIALMENTE	2	16.67 %
N. reclami RESPINTI	8	66.67 %

**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>	1 (20%)	3 (60%)	1 (20%)		5
<b>ACF</b>	1 (100%)	0	0	(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.

Imola, 20/05/2026