

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 2024

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 2024 sono pervenuti, in totale, 51 reclami (di cui uno reiterato) e precisamente 48 relativi a servizi bancari, 2 relativi ai servizi di investimento ed 1 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 stabile rispetto all'anno 2023 (n.52), anche dopo l'affinamento dei presidi funzionali ad intercettare le manifestazioni di insoddisfazione dei Clienti che presentino i connotati del reclamo.

Le aree maggiormente interessate hanno riguardato il prodotto dei conti correnti con n. 14 reclami aventi ad oggetto l'esecuzione di operazioni o altri aspetti; a seguire n. 6 reclami aventi ad oggetto mutui casa a privati.

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 15,5 giorni.

Reclami per Prodotto (ABI)

Dettaglio Reclami per Prodotto

| | | |
|---|----|---------|
| N. reclami CONTI CORRENTI | 14 | 27.45 % |
| N. reclami ALTRO | 12 | 23.53 % |
| N. reclami MUTUI CASA | 6 | 11.76 % |
| N. reclami DOSSIER TITOLI | 4 | 7.84 % |
| N. reclami BONIFICI | 3 | 5.88 % |
| N. reclami CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ECC.) | 3 | 5.88 % |
| N. reclami CARTE DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI | 2 | 3.92 % |
| N. reclami CASSETTE DI SICUREZZA | 1 | 1.96 % |
| N. reclami CREDITI AL CONSUMO | 1 | 1.96 % |
| N. reclami ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE) | 1 | 1.96 % |
| N. reclami POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI | 1 | 1.96 % |
| N. reclami DEPOSITI A RISPARMIO | 1 | 1.96 % |
| N. reclami FONDI COMUNI D'INVESTIMENTO MOBILIARE | 1 | 1.96 % |
| N. reclami ASSEGNI | 1 | 1.96 % |

TOTALE 51

Reclami per Motivo (ABI)

| | | |
|---|----|--------|
| ESECUZIONE OPERAZIONI | 12 | 23.5 % |
| ALTRO | 9 | 17.6 % |
| CONDIZIONI | 7 | 13.7 % |
| FRODI E SMARRIMENTI | 7 | 13.7 % |
| APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI | 5 | 9.8 % |
| COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI AL CLIENTE | 3 | 5.9 % |
| MERITO DI CREDITO O SIMILI | 3 | 5.9 % |
| ASPETTI ORGANIZZATIVI | 2 | 3.9 % |
| PERSONALE | 2 | 3.9 % |
| DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS | 1 | 2.0 % |

TOTALE 51

Dettaglio Reclami per Esito

| | | |
|--------------------------------|----|--------|
| N.reclami ACCOLTI | 15 | 29,41% |
| N.reclami ACCOLTI PARZIALMENTE | 7 | 13,73% |
| N.reclami RESPINTI | 29 | 56,86% |

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 (25%) | 1 (25%) | 2 (50%) | 0 | 4 |
| 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, 07 / 05 / 2025