

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 2020

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 Cassa di Ravenna SpA (La Cassa) 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 2020, la Banca ha registrato n. 9 reclami provenienti dalla Clientela (contro i n. 10 del 2019), 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: 9 – Servizi di Investimento: 0 - Servizi Assicurativi: 0.

Le aree maggiormente rappresentate sono i C/C e i finanziamenti (altre forme m/l termine - evidente collegamento con l'emergenza Covid-19) con n. 3 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 20 giorni.



Reclami per Prodotto (ABI)

ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE)	3	33.3 %
CONTI CORRENTI	3	33.3 %
CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ECC.)	1	11.1 %
MUTUI CASA	2	22.2 %
TOTALE	9	

Dettaglio Reclami per Prodotto

N. reclami CONTI CORRENTI	3	33.33 %
N. reclami ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE)	3	33.33 %
N. reclami MUTUI CASA	2	22.22 %
N. reclami CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ECC.)	1	11.11 %
TOTALE	9	

Reclami per Motivo (ABI)

COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI AL CLIENTE	3	33.3 %
MERITO DI CREDITO O SIMILI	2	22.2 %
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	2	22.2 %
ESECUZIONE OPERAZIONI	1	11.1 %
PERSONALE	1	11.1 %
TOTALE	9	

Dettaglio Reclami per Esito

N. reclami ACCOLTI	5	55.56 %
N. reclami RESPINTI	4	44.44 %
TOTALE	9	
N. reclami NON EVASI	0	
TOTALE	9	

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	0 (0%)	0
ACF	0	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.bancodilucca.it/ita/Trasparenza/Altri-documenti/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, 18 / 06 / 2021