

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 il Banco di Lucca e del Tirreno 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. 6 reclami provenienti dalla Clientela (stesso numero dell'anno precedente), 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: 4 – Servizi di Investimento: 2 - Servizi Assicurativi: 0.

Le aree maggiormente rappresentate i conti correnti (gestione del rapporto) e i fondi comuni di investimento (andamento insoddisfacente), entrambe con n.2 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 27 giorni.



Reclami per Prodotto (ABI)

ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (INCL. M/L TERMINE)	1	16.7 %
CONTI CORRENTI	2	33.3 %
FONDI COMUNI D'INVESTIMENTO MOBILIARE	2	33.3 %
PRESTITI PERSONALI	1	16.7 %

TOTALE 6

Reclami per Motivo (ABI)

MERITO DI CREDITO O SIMILI	2	33.3 %
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	1	16.7 %
ALTRO	1	16.7 %
COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI AL CLIENTE	1	16.7 %
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1	16.7 %

TOTALE 6

Dettaglio Reclami per Esito

N. reclami ACCOLTI	1	16.67 %
N. reclami ACCOLTI PARZIALMENTE	1	16.67 %
N. reclami RESPINTI	4	66.67 %

N. reclami NON EVASI 0

TOTALE 6

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

* Dichiarato inammissibile per mancata presentazione di preventivo reclamo

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, 12 / 05 / 2023