

## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della 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 2018

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.

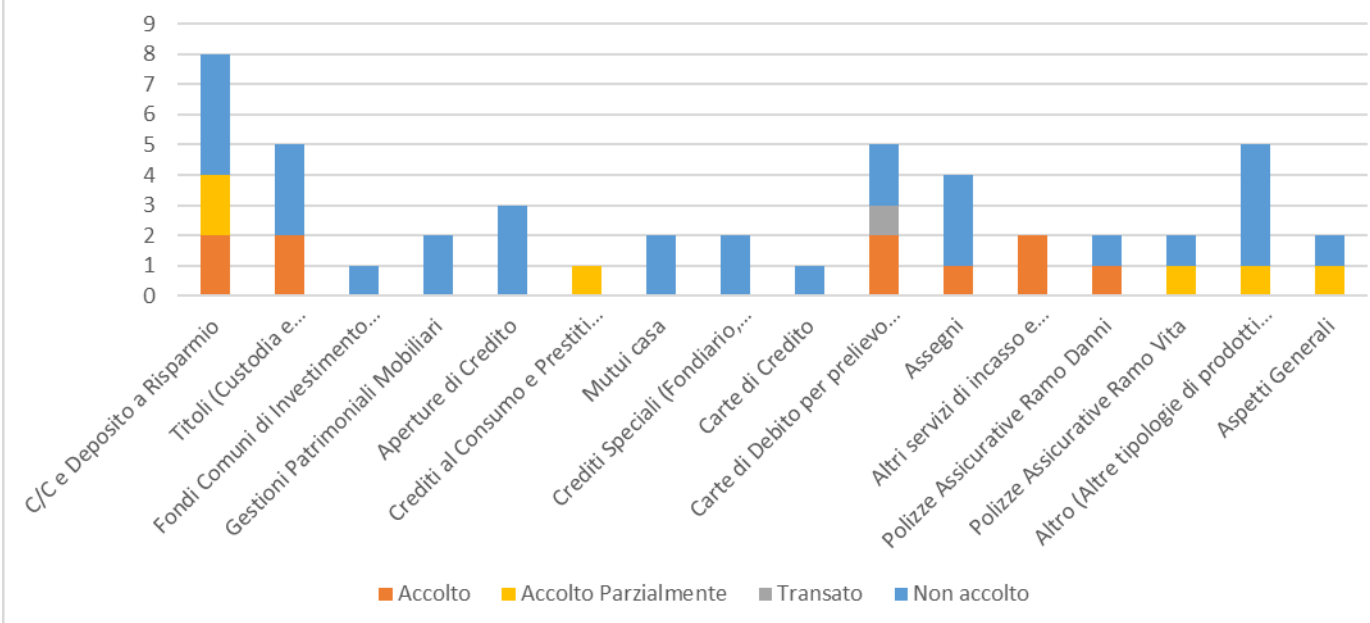
Nel corso del 2018, la Cassa ha registrato n. 47 reclami provenienti dalla Clientela (68 nel 2017), dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta da Abi (Associazione Bancaria Italiana). Le aree maggiormente rappresentate sono i C/C con 8 reclami e Titoli e Carte di Debito con 5 ciascuna. La Banca si è organizzata in modo da garantire ai clienti risposte sollecite ed esaustive; è stato dato riscontro a tutti i reclami pervenuti registrando un tempo medio di risposta pari a 23 giorni.

RECLAMI SUDDIVISI PER SERVIZIO E CAUSALE COME DA CLASSIFICAZIONE ABI		
SERVIZIO ABI	CAUSALE ABI	Totale
C/C e Deposito a Risparmio	Applicazione delle Condizioni	4
	Esecuzione Operazioni	1
	Aspetti Organizzativi	2
	Altro	1
<b>C/C e Deposito a Risparmio Totale</b>		<b>8</b>
Titoli (Custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di prodotti di risparmio gestito)	Applicazione delle Condizioni	1
	Esecuzione Operazioni	2
	Comunicazioni e Informazioni al Cliente	2
<b>Titoli (Custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di prodotti di risparmio gestito) Totale</b>		<b>5</b>
Fondi Comuni di Investimento Mobiliare	Applicazione delle Condizioni	1
<b>Fondi Comuni di Investimento Mobiliare Totale</b>		<b>1</b>
Gestioni Patrimoniali Mobiliari	Esecuzione Operazioni	1
	Comunicazioni e Informazioni al Cliente	1
<b>Gestioni Patrimoniali Mobiliari Totale</b>		<b>2</b>
Aperture di Credito	Esecuzione Operazioni	1
	Merito di Credito o simili	2
<b>Aperture di Credito Totale</b>		<b>3</b>
Crediti al Consumo e Prestiti Personali	Altro	1
<b>Crediti al Consumo e Prestiti Personali Totale</b>		<b>1</b>
Mutui casa	Applicazione delle Condizioni	1
	Altro	1
<b>Mutui casa Totale</b>		<b>2</b>
Crediti Speciali (Fondario, Agrario, ecc)	Merito di Credito o simili	1
	Altro	1
<b>Crediti Speciali (Fondario, Agrario, ecc) Totale</b>		<b>2</b>
Carte di Credito	Frodi e Smarrimenti	1

RECLAMI SUDDIVISI PER SERVIZIO E CAUSALE COME DA CLASSIFICAZIONE ABI		
SERVIZIO ABI	CAUSALE ABI	Totale
<b>Carte di Credito Totale</b>		<b>1</b>
Carte di Debito per prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	Condizioni Frodi e Smarrimenti	1 4
<b>Carte di Debito per prelievo contante (Bancomat e altri circuiti) Totale</b>		<b>5</b>
Assegni	Esecuzione Operazioni Personale Frodi e Smarrimenti Altro	1 1 1 1
<b>Assegni Totale</b>		<b>4</b>
Altri servizi di incasso e pagamento (Domiciliazione Utenze, RID/MAV, ecc.)	Applicazione delle Condizioni Esecuzione Operazioni	1 1
<b>Altri servizi di incasso e pagamento (Domiciliazione Utenze, RID/MAV, ecc.) Totale</b>		<b>2</b>
Polizze Assicurative Ramo Danni	Applicazione delle Condizioni Esecuzione Operazioni	1 1
<b>Polizze Assicurative Ramo Danni Totale</b>		<b>2</b>
Polizze Assicurative Ramo Vita	Esecuzione Operazioni Aspetti Organizzativi	1 1
<b>Polizze Assicurative Ramo Vita Totale</b>		<b>2</b>
Altro (Altre tipologie di prodotti o servizi non ricomprese nelle precedenti)	Esecuzione Operazioni Aspetti Organizzativi Personale	3 1 1
<b>Altro (Altre tipologie di prodotti o servizi non ricomprese nelle precedenti) Totale</b>		<b>5</b>
Aspetti Generali	Esecuzione Operazioni Personale	1 1
<b>Aspetti Generali Totale</b>		<b>2</b>
<b>Totale complessivo</b>		<b>47</b>

RECLAMI SUDDIVISI PER SERVIZIO COME DA CLASSIFICAZIONE ABI E ESITO					
SERVIZIO ABI	Accolto	Accolto Parzialmente	Transato	Non accolto	Totale
C/C e Deposito a Risparmio	2	2		4	8
Titoli (Custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di prodotti di risparmio gestito)	2			3	5
Fondi Comuni di Investimento Mobiliare				1	1
Gestioni Patrimoniali Mobiliari				2	2
Aperture di Credito				3	3
Crediti al Consumo e Prestiti Personali			1		1
Mutui casa				2	2
Crediti Speciali (Fondario, Agrario, ecc)				2	2
Carte di Credito				1	1
Carte di Debito per prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	2		1	2	5
Assegni	1			3	4
Altri servizi di incasso e pagamento (Domiciliazione Utenze, RID/MAV, ecc.)	2				2
Polizze Assicurative Ramo Danni	1			1	2
Polizze Assicurative Ramo Vita		1		1	2
Altro (Altre tipologie di prodotti o servizi non ricomprese nelle precedenti)			1	4	5
Aspetti Generali			1	1	2
<b>Totale complessivo</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>47</b>

### Ripartizione dei reclami (suddivisi per servizio come da classificazione ABI)



### Ricorsi inoltrati nel 2018 a sistemi di risoluzione stragiudiziale

	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> (Arbitro Bancario Finanziario)	0 (0%)	0 (0%)	2 (66%)	1 (33%)	<b>3</b>
<b>ACF</b> (Arbitro Controversie Finanziarie)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (100%)	<b>1</b>

Si rende noto che, alla data attuale, i due ricorsi presso ACF (Arbitro Controversie Finanziarie) che al 31/12/2017 risultavano "in attesa di esito" si sono entrambi conclusi con esito favorevole alla Banca.

Nel periodo in esame sono pervenute n. 12 richieste di mediazione.

Si coglie l'occasione per ricordare che sul sito internet della Cassa, nella sezione "Contatti e Reclami" (link: <http://www.lacassa.com/ita/Link-utili/Contatti-e-reclami>) è presente ogni informazione utile sulle modalità a disposizione della Clientela per la presentazione di reclami alla Cassa e sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Ravenna, 16 aprile 2019