



**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. n° 210 del 10.09.2009 –  
Suppl. Ord. N. 170 e successive modifiche)

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2017**

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a questa Banca, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, regolati dalla disciplina medesima. Si precisa che il presente rendiconto fa riferimento ai reclami presentati ad entrambe le Banche oggetto di operazione di fusione per incorporazione (BCC ravennate e imolese e BCC di Forlì).

Tipologia di prodotti e servizi	Reclami pervenuti	Condizioni	Applicazione delle condizioni	Esecuzione delle operazioni	Disfunzioni apparecchiature	Aspetti organizzativi	Personale	Comunicazioni e informazioni al cliente	Frodi e smarrimenti	Merito di credito e simili	Altro	Risolti a favore del cliente	Canali distributivi telematici
C/C e depositi a risparmio	10	1	1	1		2		1		1	3	3	
Titoli	1			1								1	
Fondi comuni di investimento													
Gestione patrimoni mobiliari													
Altri prodotti di investimento													
Aperture di credito	2			1							1	1	
Crediti al consumo e prestiti personali	3			1						2			
Mutui casa	1							1					
Crediti speciali	2	2											
Altre forme di finanziamento	3	1		1						1			

Tipologia di prodotti e servizi	Reclami pervenuti	Condizioni	Applicazione delle condizioni	Esecuzione delle operazioni	Disfunzioni apparecchiature	Aspetti organizzativi	Personale	Comunicazioni e informazioni al cliente	Frodi e smarrimenti	Merito di credito e simili	Altro	Risolti a favore del cliente	Canali distributivi telematici
Bonifici diversi da transfrontalieri	3			1					2				
Stipendi e pensioni													
Carte di credito	2					1		1					
Carte di debito	4	1			1	1			1			2	
Assegni	1										1		
Effetti – ri.ba.	1										1		
Altri servizi di incasso e pagamento	10	1	1	8								8	
Polizze assicurative ramo danni													
Polizze assicurative ramo vita													
Altro (prodotti e servizi non compresi nelle precedenti)	6			2		1	1				2	1	
Aspetti generali	7					3	3	1					
Prodotti derivati													
<b>TOTALE</b>	<b>56</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	

**La tabella sopra riportata è stata predisposta sulla base degli schemi di rilevazione periodica dei reclami dell'ABI (Associazione Bancaria Italiana).**

I reclami sono suddivisi per Tipologia di prodotti e servizi (1^ colonna a sinistra) e per motivi del reclamo, che vengono di seguito sinteticamente descritti:

CONDIZIONI	(del servizio)
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	(mancata, erronea, parziale, ritardata applicazione)
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	(errori, ritardi, disattese disposizioni cliente)
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE	(malfunzionamento delle apparecchiature ATM e POS)
ASPETTI ORGANIZZATIVI	(disfunzioni, inconvenienti di vario tipo verificatesi nel rapporto con il cliente)
PERSONALE	(comportamento del personale, scortesia)
COMUNICAZIONI/INFORMAZIONI	(ritardata, inadeguata, erronea informazione alla clientela)
FRODI, SMARRIMENTI	(misure di sicurezza non adeguate o in ritardo)
MERITO DI CREDITO E SIMILI	(mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni)
ALTRO	(tutto ciò che non rientra nelle tipologie precedenti)

\* \* \* \* \*

**Si precisa che i reclami sono pervenuti da Clienti Privati (n. 35), Clienti Intermedi (n. 10) e da Altri Clienti (n. 11), per un totale di n. 56.**

Le suddette tipologie di clienti vengono identificate come segue:

**Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di Consumatore ai sensi dell'art. 3/a del D.Lgs. n. 206 del 2005 o che agisce in qualità di “privato”, cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

**Cliente intermedio:** artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali).

**Altri:** qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese, ecc.).

**Si informa, inoltre, che nel corso del 2017 sono state presentate n.6 istanze di mediazione promosse ai sensi del D.lgs. 28/2010 (come modificata dal D.l. 69/2013 convertito dalla legge 98/2013) e che nessun ricorso è stato presentato agli Organismi di soluzione stragiudiziale delle controversie.**