

**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 variazioni)

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a Emil Banca Credito Cooperativo S.c., da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2024.

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami incorporato nell'Ufficio Consulenza e Pratiche Legali, che opera secondo procedure definite basate nella policy di riferimento assicurando il coinvolgimento delle unità organizzative interessate e l'indipendenza organizzativa e gerarchica dalle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi.

Nel corso del 2024 sono stati registrati dalla Banca **n. 123 reclami**, le cui caratteristiche sono di seguito dettagliate per esito, tipologia, motivi e clientela interessata.

La media dei tempi di riscontro si attesta a 7 giorni per reclamo.

Reclami pervenuti nell'anno 2024 Totale n 123

Sintesi reclami	Numero
Totali	123
Reclamo totalmente risolto a favore del cliente (accolti)	30
Reclamo non risolto a favore del cliente (respinti)	85
Reclamo parzialmente risolto a favore del cliente (Parzialmente accolti)	8
Chiusi	123
In Trattazione	0
Ritirati	0

Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

Tipologia di rapporto a cui si riferisce la controversia (argomento)	Privato	Intermedio	Altro	Totale complessivo
CONTI CORRENTI EURO	15	3	5	23
ATM	12			12
HOME BANKING	3	1		4
ANTICIPAZIONI SU FATTURE E ALTRO			1	1
INFORMAZIONI	2			2
SERVIZIO DI ACQUIRING P.O.S.		1	2	3
DEPOSITO A RISPARMIO			1	1
IPOTECARI	8			8
CHIROGRAFARI	1			1
FONDIARI	11			11
PRESTITO PERSONALE TRADIZIONALE	1			1
FIDEIUSSIONI	4			4
TITOLI	4			4
POLIZZA VITA	1			1
POLIZZA RAMO DANNI	2			2
PAGAMENTI	3	2		5
ASSEGNI	2		1	3
CARTA DI CREDITO CARTABCC	2	1	1	4
CARTA DI DEBITO CARTABCC	7			7
ALTRO	23		3	26
Totale complessivo	101	8	14	123

Reclami suddivisi per motivi

Motivo del reclamo	Privato	Intermedio	Altro	Totale complessivo
Altro	19	1	5	25
Applicazione delle condizioni	13	1	2	16
Aspetti organizzativi	9	1		10
Comunicazione ed informazione al cliente	8			8
Condizioni	8	1		9
Disfunzioni apparecchiature	11			11
Esecuzione operazioni	21	4	3	28
Frodi e smarrimenti	4			4
Merito del credito o simili	1		1	2
Personale	3		2	5
Segnalazione a centrale rischi	4		1	5
Totale complessivo	101	8	14	123

Reclami suddivisi per Tipologia di Clientela:

- Privati: 101
- Intermedi: 8
- Altro: 14

Reclami sfociati in procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*): Nel corso dell'anno 2024, sono stati notificati alla Banca 5 ricorsi presentati agli organismi stragiudiziali delle controversie riferibili all'ABF, 1 dei quali preceduti da reclamo.

Relativamente ai predetti **ricorsi presentati all'ABF (Arbitro Bancario e Finanziario)** tre sono riferibili ad per l'utilizzo di strumenti elettronici di pagamento, uno relativo alla contraffazione di assegno circolare, mentre l'altro riferisce richiesta di rimborso di una operazione di disconoscimento respinto.

Per tutti i predetti Ricorsi il Collegio di riferimento si è espresso con pronunciamenti risultati tutti favorevoli alla Banca.

Nel 2024 l'**ABF** si è pronunciato su un ricorso presentato nel 2023 il cui esito è risultato favorevole per la Banca.

Nel corso del 2024 non sono pervenuti ricorsi all'**ACF (Arbitro Controversie Finanziarie)**. Sempre nel 2024 l'**ACF** si è pronunciato in ordine ad un ricorso presentato nel 2023 anche in questo caso con esito favorevole per la Banca.

Si segnala infine che, sempre alla data del 31 dicembre 2024, non risulta pervenuta alcuna segnalazione da parte dei prefetti in relazione ad eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27 bis, comma 1 *quinquies* del d.l.1/2012 come convertito dalla legge 62/2012.

Dei reclami pervenuti in corso d'anno tutti devono ritenersi ad oggi composti e quindi chiusi.

Si informa infine che nei confronti della Banca ai sensi del d.lgs. 28/2010 (e successive modifiche), nell'anno 2024, sono state promosse 6 **richieste di mediazione**, di cui 1 avviate in corso di contenzioso.