

**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 2021

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 2021 - 31 dicembre 2021.

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami incorporato nell'Ufficio Legale, 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 2021 sono stati registrati dalla Banca **n. 259 reclami**, le cui caratteristiche sono di seguito dettagliate per esito, tipologia, motivi e clientela interessata.

La media dei tempi di riscontro risulta pari a 2,6 giorni a fronte dei 3,8 giorni dell'anno precedente.

Reclami pervenuti nell'anno 2021 Totale n 259

Sintesi reclami	Numero
Totali	259
Accolti	34
Parzialmente Accolti	67
Respinti	156
Composti	259
In Trattazione	0
Ritirati	2

Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

argomento	Altro	Intermedio	Privato	Totale complessivo
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	3	4	1	8
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, RID/MAV, ecc.)	2		2	4
Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	11	18	51	80
Aperture di credito	2		3	5
Aspetti generali	4	8	34	46
Assegni	1	1	11	13
Bonifici diversi da transfrontalieri	1	1	3	5
C/C e deposito a risparmio	9	8	36	53
Carte di credito	1	2	12	15

Carte di debito - prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)			1	1
Carte di debito - trasferimento fondi (PagoBancomat e altri circuiti)			1	1
Crediti al consumo e prestiti personali			1	1
Fondi comuni di investimento mobiliare			2	2
Mutui casa			13	13
Polizze assicurative ramo danni		1		1
Polizze assicurative ramo vita			5	5
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	1		5	6
Totale complessivo	35	43	181	259

Reclami suddivisi per motivi

Motivo	Altro	Intermedio	Privato	Totale complessivo
Altro	13	16	41	70
Applicazione delle condizioni		2	7	9
Aspetti organizzativi	5	11	44	60
Comunicazioni ed informazioni al cliente	6	5	28	39
Condizioni		1		1
Disfunzione apparecchiature quali ATM o POS		1	6	7
Esecuzione operazioni	9	4	33	46
Frodi e smarrimenti	1	1	14	16
Merito di credito o simili	1	2	8	11
Totale complessivo	35	43	181	259

Reclami suddivisi per Tipologia di Clientela:

- Privati: 181
- Intermedi: 43
- Altro: 35

Reclami sfociati in procedure ADR (Alternative Dispute Resolution): Nel corso dell'anno 2021, sono stati notificati alla Banca 7 ricorsi presentati agli organismi stragiudiziali delle controversie (precisamente all'ABF), tre dei quali hanno ad oggetto strumenti di pagamento non emessi da Emil Banca, due dei quali con reclamo 2021, tre aventi ad oggetto la richiesta di rimborso di assegni circolari, negoziati sempre nell'anno 2021 da parte di soggetti privi di rapporti con Emil Banca ed uno riferibile a rapporto titoli per episodio sempre riferibile all'anno 2021.

Per i Ricorsi dei quali il Collegio di riferimento si è già espresso, il pronunciamento è risultato sempre favorevole alla Banca.

Si segnala infine che, sempre alla data del 31 dicembre 2021, 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.

Tutti i reclami pervenuti in corso d'anno devono ritenersi ad oggi composti, nessuno ancora in fase di istruttoria, e per nessuno di questi risulta essere stato presentato ricorso all'autorità giudiziaria.

Si informa infine che, nell'anno 2021, sono state promosse quattro richieste di mediazione nei confronti della Banca ai sensi del d.lgs. 28/2010 (come modificata dal d.l. 69/2013 convertito dalla legge 98/2013), due definite a seguito di accordi maturati al di fuori delle relative procedure di mediazione, una confluita in contenzioso ed uno a cui non si è aderito per l'indeterminatezza della chiamata in mediazione, peraltro non preceduta da alcun reclamo e/o istanza.