

**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 2022

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 2022 - 31 dicembre 2022.

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 2022 sono stati registrati dalla Banca **n. 193 reclami**, le cui caratteristiche sono di seguito dettagliate per esito, tipologia, motivi e clientela interessata.

La media dei tempi di riscontro si attesta ad una media di 3.

Reclami pervenuti nell'anno 2022 Totale n 193

Sintesi reclami	Numero
Totali	193
<i>di cui numero reclami legati a canali distributivi telematici</i>	0
Reclami risolti a favore del cliente	68
<i>di cui risolti totalmente a favore del cliente (Integralmente accolti)</i>	48
<i>di cui risolti parzialmente a favore del cliente (Parzialmente accolti)</i>	20
Reclami non risolti a favore del cliente (respinti)	125
Chiusi	193
In Trattazione	0
Ritirati	0

Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

Tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo	totali	Privato	Intermedio	Altro
Conto corrente e deposito a risparmio	60	45	6	9
Prodotti di investimento	9	8	0	1
Prodotti di finanziamento	38	29	1	8
Servizi di incasso e pagamento	17	7	3	7
Polizze assicurative	4	3	0	1
Altri prodotti e servizi	60	48	2	10
Aspetti generali	5	1	1	3
Prodotti derivati	0	-	-	-

Reclami suddivisi per motivi

Motivo del reclamo	totali	Privato	Intermedio	Altro
Condizioni	10	8	0	2
Applicazione delle condizioni	14	12	0	2
Esecuzione delle operazioni	56	37	5	14
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	12	11	0	1
Aspetti organizzativi	37	26	4	7
Personale	2	1	1	0
Comunicazioni /informazioni al Cliente	24	17	1	6
Frodi/smarrimenti	10	8	0	2
Merito di credito o simili	2	2	0	0
Altro	26	19	2	5

Reclami suddivisi per Tipologia di Clientela:

Tipologia di Clientela che ha presentato il reclamo	
Clientela privata (consumatori)	141
Clientela intermedia (small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone)	13
Altri (es. ASL, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese...)	39

Reclami sfociati in procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*): Nel corso dell'anno 2022, sono stati notificati alla Banca 9 ricorsi presentati agli organismi stragiudiziali delle controversie (precisamente all'ABF), 7 dei quali preceduti da reclami (1 di questi presentato nel 2021), 2 dei quali hanno ad oggetto richiesta di rimborso di assegni circolari clonati e negoziati sempre nell'anno 2021 da parte di soggetti privi di rapporti con Emil Banca, 6 aventi ad oggetto strumenti elettronici di pagamenti ed 1 riferibile a segnalazione crif.

Per i predetti Ricorsi in merito ai quali il Collegio di riferimento si è già espresso (6), il pronunciamento è risultato favorevole alla Banca nella misura del 50% delle casistiche.

Si segnala infine che, sempre alla data del 31 dicembre 2022, 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 nei confronti della Banca ai sensi del d.lgs. 28/2010 (come modificata dal d.l. 69/2013 convertito dalla legge 98/2013), nell'anno 2022, sono state promosse 3 richieste di mediazione, di cui 1 in corso di contenzioso.