

**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 2023

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 2023 - 31 dicembre 2023.

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 2023 sono stati registrati dalla Banca **n. 116 reclami**, le cui caratteristiche sono di seguito dettagliate per esito, tipologia, motivi e clientela interessata.

La media dei tempi di riscontro si attesta a 6 giorni per reclamo.

Reclami pervenuti nell'anno 2023 Totale n 116

Sintesi reclami	Numero
Totali	116
Reclamo totalmente risolto a favore del cliente (accolti)	36
Reclamo non risolto a favore del cliente (respinti)	70
Reclamo parzialmente risolto a favore del cliente (Parzialmente accolti)	10
Chiusi	116
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	6	3	3	12
Atm	8			8

Home banking	1	1	2	4
Anticipazioni su fatture e altro			1	1
Informazioni	1			1
Apertura di credito in conto corrente		2	1	3
Ipotecari	3	1		4
Chirografari	2		1	3
Fondari	14		1	15
Fideiussioni	3			3
Titoli	13			13
Polizza vita	1			1
Polizza rami danni	1			1
Incassi commerciali	1			1
Pagamenti	4	1	1	6
Servizi	1			1
Assegni	2	1		3
Carta di credito	1			1
Carta di debito	6			6
Altro	23	3	3	29
Totale complessivo	91	12	13	116

Reclami suddivisi per motivi

Motivo del reclamo	Privato	Intermedio	Altro	Totale complessivo
Altro	10		2	12
Anatocismo		1		1
Applicazione delle condizioni	9	1	2	12
Aspetti organizzativi	14	1		15
Comunicazione ed informazione al cliente	16	4	4	24

Condizioni	3			3
Disfunzioni apparecchiature	8			8
Esecuzione operazioni	22	4	3	29
Frodi e smarrimenti	3		1	4
Merito del credito o simili	1			1
Personale	2		1	3
Segnalazione a centrale rischi	3	1		4
Totale complessivo	91	12	13	116

Reclami suddivisi per Tipologia di Clientela:

- Privati: 91
- Intermedi: 12
- Altro: 13

Reclami sfociati in procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*): Nel corso dell'anno 2023, sono stati notificati alla Banca 3 ricorsi presentati agli organismi stragiudiziali delle controversie (precisamente 2 all'ABF ed 1 all'ACF), 2 dei quali preceduti da reclamo.

Relativamente ai **ricorsi ABF** uno è stato sollevato per una momentanea problematica tecnica che ha determinato una errata visualizzazione del controllore di una Gestione Patrimoniale mobiliare, l'altro per l'utilizzo di strumenti elettronici di pagamenti.

Quanto all'unico **ricorso ACF** presentato esso ha per oggetto informativa relativamente ad un investimento in strumenti finanziari.

Per i predetti Ricorsi il Collegio di riferimento si è già espresso solo in un caso con pronunciamento risultato favorevole alla Banca.

Sempre nel 2023 l'ABF si è pronunciato in ordine ad altri 3 ricorsi presentati nel 2022 tutti con esito favorevole per la Banca.

Si segnala infine che, sempre alla data del 31 dicembre 2023, 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 (come modificata dal d.l. 69/2013 convertito dalla legge 98/2013), nell'anno 2023, sono state promosse 4 **richieste di mediazione**, di cui 2 avviate in corso di contenzioso.