

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 – ultimo aggiornamento 9 febbraio 2011)

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° aprile 2019 - 31 dicembre 2019.

Nel corso del 2019 sono stati registrati dalla Banca n. 27 reclami ordinari, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Valore dei Reclami	Indeterminato	n. 7
	Fino ad Euro 50.000	n. 16
	Tra Euro 50.000 ed Euro 100.000	n. 2
	Superiore ad Euro 100.000	n. 2

Tipologia della Clientela	Clientela Privata (<i>Consumatori</i>)	n. 19
	Clientela Intermedia (<i>Small Business, Artigiani, Professionisti, Commercianti, Scuole, Associazioni e Società di Persone</i>)	n. 5
	Altri (<i>Società di Capitali, Aziende Municipalizzate, ASL, Altre Imprese...</i>)	n. 3

Tipologia di Prodotto/Servizio oggetto del Reclamo	Conto Corrente e Deposito a Risparmio	n. 3
	Prodotti di Investimento	n. 11
	Prodotti di Finanziamento	n. 7
	Servizi di Incasso e Pagamento	n. 0
	Polizze Assicurative	n. 0
	Altri Prodotti e Servizi	n. 3
	Aspetti Generali	n. 3
	Prodotti Derivati	n. 0

Motivo del reclamo	Condizioni	n. 0
	Applicazione delle condizioni	n. 7
	Esecuzione delle operazioni	n. 4
	Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	n. 0
	Aspetti organizzativi	n. 2
	Personale	n. 0
	Comunicazioni/Informazioni al cliente	n. 10
	Frodi/Smarrimenti	n. 3
	Merito credito o simili	n. 1
	Altro (<i>Privacy, Profilazione MiFid, Malfunzionamento sito Banca, Successioni, promesse non mantenute e/o aspettative indotte, vendita non adeguata/appropriata..</i>)	n. 0

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Si segnala inoltre che, alla data del 31 dicembre 2018, alla Banca non è pervenuta alcuna segnalazione da parte dei Prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27 bis, comma 1 quinquies del D.L. 1/2012 come convertito dalla legge 62/2012.

Eventuali Reclami potranno essere inviati a mezzo Lettera Raccomandata A.R. - E.mail - PEC a:

RivieraBanca Credito Cooperativo di Rimini e Gradara Soc. Coop.

Sede Legale: Via Mancini n. 21 - 61012 - Gradara (PU)

Sede Direzionale: Via Marecchiese n. 227 - 47922 - RIMINI

Tel. 0541 189 9000

E.mail: info@rivierabanca.it - PEC: rivierabanca@postacer.rivierabanca.it

L'Ufficio Reclami provvede a fornire risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni, per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari ed entro massimo 90 giorni per reclami relativi a servizi d'investimento. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo da parte della Banca.

La Clientela, qualora si ritenga insoddisfatta in conseguenza della presentazione del Reclamo al suddetto Ufficio, potrà adire l'**ABF - Arbitro Bancario Finanziario** (per informazioni rivolgersi alle Filiali della Banca o consultare il sito Internet www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure il **Conciliatore Bancario** (per informazioni rivolgersi alle Filiali della Banca o consultare il sito Internet www.conciliatorebancario.it).

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito Internet della Banca nella Sezione "*Trasparenza/Reclami*".