

## 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 – Supplemento Ordinario n. 170 - ultimo aggiornamento 9 febbraio 2011)

### 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 alla Banca da parte della Clientela in merito ai prodotti e servizi offerti.

Nel corso dell'anno 2023 sono stati registrati dalla Banca **n. 26 Reclami**, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante la suddivisione degli stessi:

<b>Valore dei Reclami</b>	Non aventi ad oggetto un valore economico	n. 4
	Valore indeterminato	n. 3
	Fino ad Euro 50.000	n. 17
	Tra Euro 50.000 ed Euro 100.000	n. 1
	Superiore ad Euro 100.000	n. 1
<b>Tipologia della Clientela</b>	Clientela Privata ( <i>Consumatori</i> )	n. 21
	Clientela Intermedia ( <i>Small Business, Artigiani, Professionisti, Commercianti, Scuole, Associazioni e Società di Persone</i> )	n. 4
	Altri ( <i>Società di Capitali, Aziende Municipalizzate, ASL, Altre Imprese...</i> )	n. 1
<b>Tipologia di Prodotto/Servizio oggetto del Reclamo</b>	Conto Corrente e Deposito a Risparmio	n. 2
	Prodotti di Investimento	n. 4
	Prodotti di Finanziamento	n. 5
	Servizi di Incasso e Pagamento	n. 9
	Polizze Assicurative	n. 1
	Altri Prodotti e Servizi	n. 0
	Aspetti Generali	n. 5
	Prodotti Derivati	n. 0
<b>Motivo del reclamo</b>	Condizioni	n. 2
	Applicazione delle condizioni	n. 4
	Esecuzione delle operazioni	n. 7
	Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	n. 0
	Aspetti organizzativi	n. 4

	Personale	n. 1
	Comunicazioni/Informazioni al cliente	n. 1
	Frodi/Smarrimenti	n. 6
	Merito credito o simili	n. 0
	Altro ( <i>Privacy, Profilazione MiFid, Malfunzionamento sito Banca, Successioni, promesse non mantenute e/o aspettative indotte, vendita non adeguata/appropriata,...</i> )	n. 1

<b>Reclami pervenuti nel periodo di riferimento</b>	Legati a canali distributivi telematici	n. 2
	Ritenuti fondati	n. 23
	Ritenuti infondati	n. 3

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 dalle normative di riferimento.

I reclami sono stati connotati come tali in forza di quanto stabilito nella specifica *“Politica di Gruppo per la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali”* approvate del Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea (GBCI).

Si segnala inoltre che, alla data del 31 dicembre 2023, 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 (RN)

E.mail: [ufficio.reclami@rivierabanca.it](mailto:ufficio.reclami@rivierabanca.it) - PEC: [rivierabanca@postacer.rivierabanca.it](mailto:rivierabanca@postacer.rivierabanca.it)

L’Ufficio Reclami provvede a fornire riscontro al Cliente entro il termine massimo di 60 giorni fissi per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari, finanziari e d’investimento, di 45 giorni fissi per i reclami in materia Assicurativa e di 15 giorni lavorativi per i reclami aventi ad oggetto sistemi di pagamento. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo in forma scritta da parte della Banca.

La Clientela, qualora non si ritenga soddisfatta dal riscontro ricevuto, potrà adire l’**ABF - Arbitro Bancario Finanziario** (per informazioni rivolgersi alle Filiali della Banca o consultare il sito Internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)) oppure l’**ACF - Arbitro per le controversie finanziarie** (per informazioni rivolgersi alle Filiali della Banca o consultare il sito Internet [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)) oppure il **Conciliatore Bancario** (per informazioni rivolgersi alle Filiali della Banca o consultare il sito Internet [www.conciliatorebancario.it](http://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”*.