

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2025

In conformità alle disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009, in tema di *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”* (§ 3, sez. XI) e successive modifiche, si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativo all'anno 2025.

I reclami registrati nell'anno 2025 sono risultati n. **272**, come segue suddivisi:

- N. **256** relativi all'attività bancaria (Registro TUB)
- N. **12** relativi alla prestazione di servizi di investimento (Registro TUF)
- N. **4** relativi all'attività di intermediazione assicurativa (Registro Ivass)

Risultano, inoltre, pervenuti, in relazione ai suddetti reclami:

- N. **21** esposti Banca d'Italia
- N. **4** ricorsi ABF

Si precisa, quanto alla provenienza, che dei suddetti N. **272** reclami:

- n. 205 sono pervenuti da clienti privati<sup>1</sup>
- n. 18 da clienti intermedi
- n. 49 da altri clienti.

A seguire si riportano tabelle sintetiche e grafici relativi ai reclami registrati, secondo le classificazioni ABI:

---

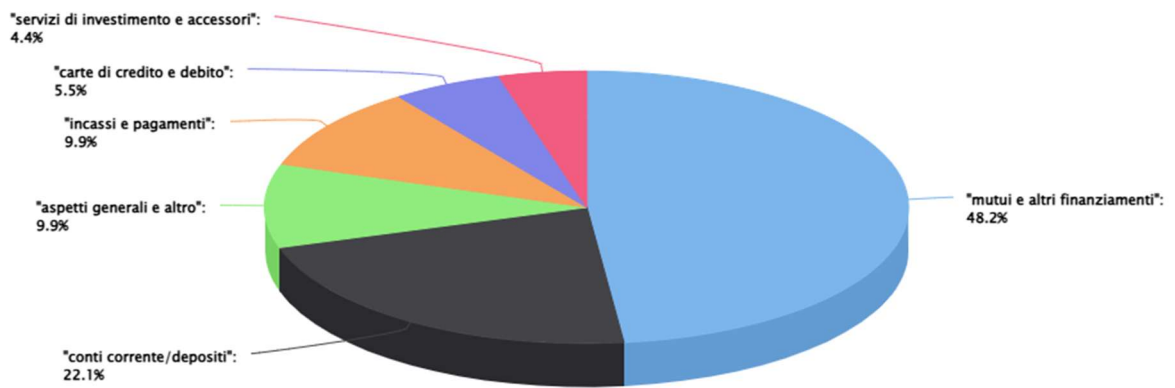
<sup>1</sup> Per cliente privato si intende il soggetto che riveste la qualità di consumatore o che agisce in qualità di “privato” cioè per finalità estranee all'attività professionale eventualmente svolta, per Cliente “intermedio” gli artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società (escluse le società di capitali), per Cliente “altro” qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: Asl, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese, ecc.)

Reclami per macro prodotto/servizio	n. reclami	% su totale reclami
Mutui e altri finanziamenti	131	48.0%
Conti correnti e Depositi	60	22.1%
Sistemi di incasso e pagamento	27	9.9%
Servizi di investimento ed accessori	12	4.4%
Carte di credito e debito	15	5.5%
Aspetti generali ed altro	27	9.9%
<b>Totale al 31.12.2025</b>	<b>272</b>	<b>100,00%</b>

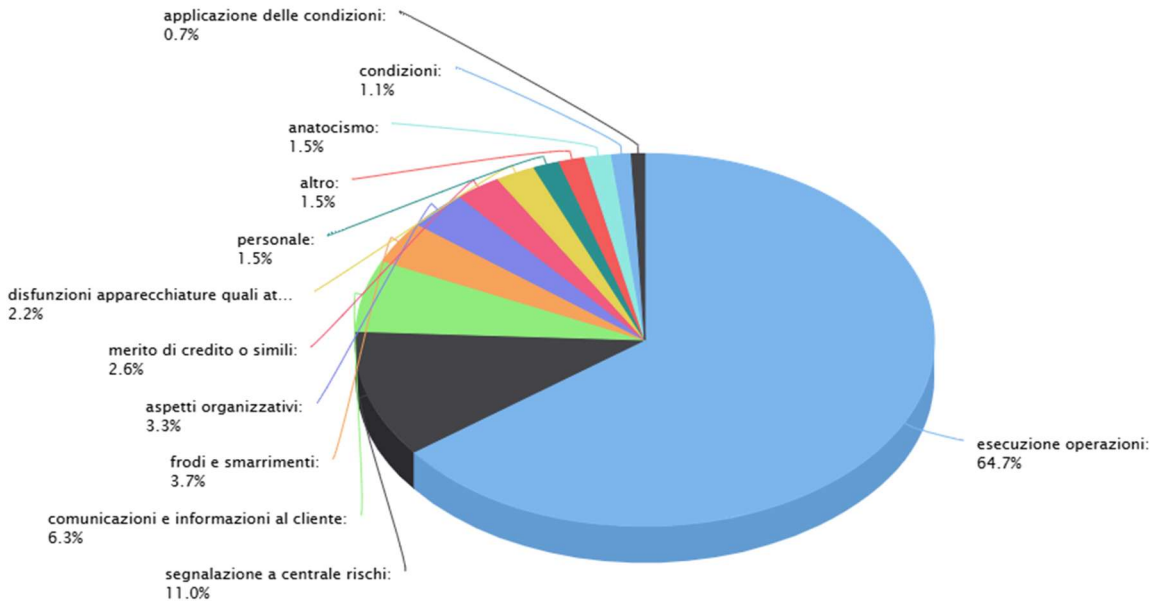
Reclami per motivo (Classif. ABI)	n. reclami	% su totale reclami
Altro	4	1.5%
Anatocismo	4	1.5%
Applicazione delle condizioni	2	0.7%
Aspetti organizzativi	9	3.3%
Comunicazioni e informazioni al cliente	17	6.3%
Condizioni	3	1.1%
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	6	2.2%
Esecuzione delle operazioni	176	64.7%
Frodi e smarrimenti	10	3.7%
Merito di credito o simili	7	2.6%
Personale	4	1.5%
Segnalazione a Centrale Rischi	30	11.0%
<b>Totale al 31.12.2025</b>	<b>272</b>	<b>100,00%</b>

Reclami per soluzione	n. reclami
Accolti	121
Parzialmente accolti	10
Rigettati	141
<b>Totale</b>	<b>272</b>

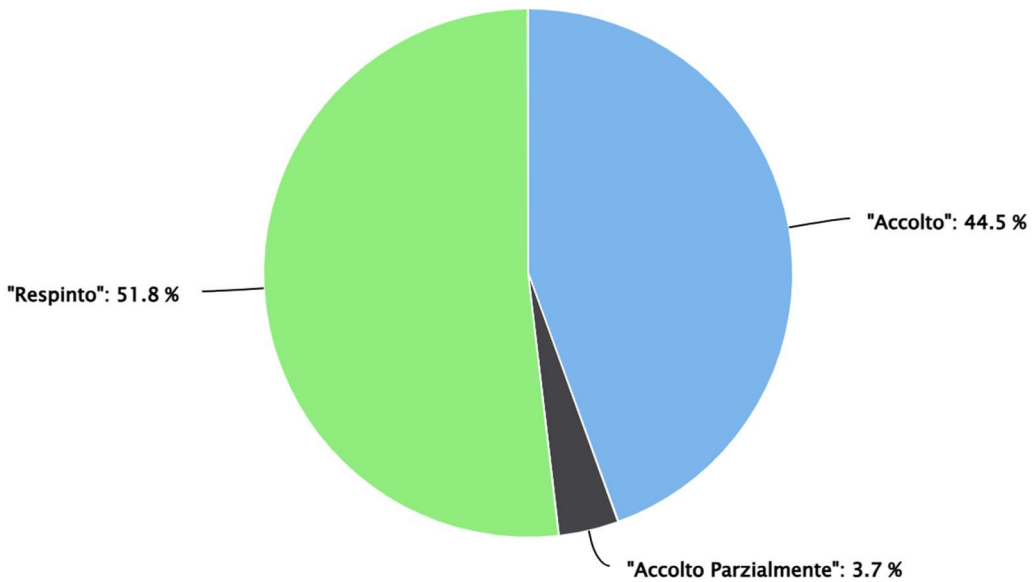
### RECLAMI PER MACRO PRODOTTO DELLA CONTESTAZIONE



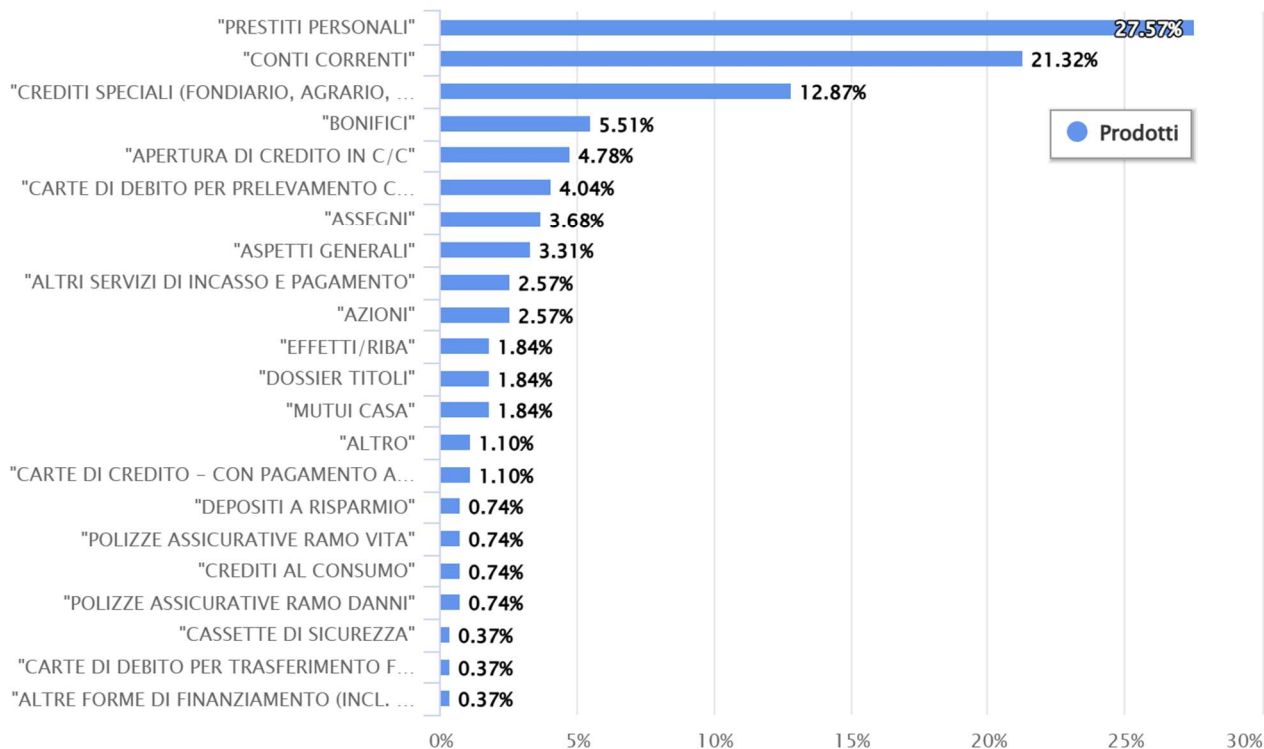
## Reclami per Motivo (ABI)



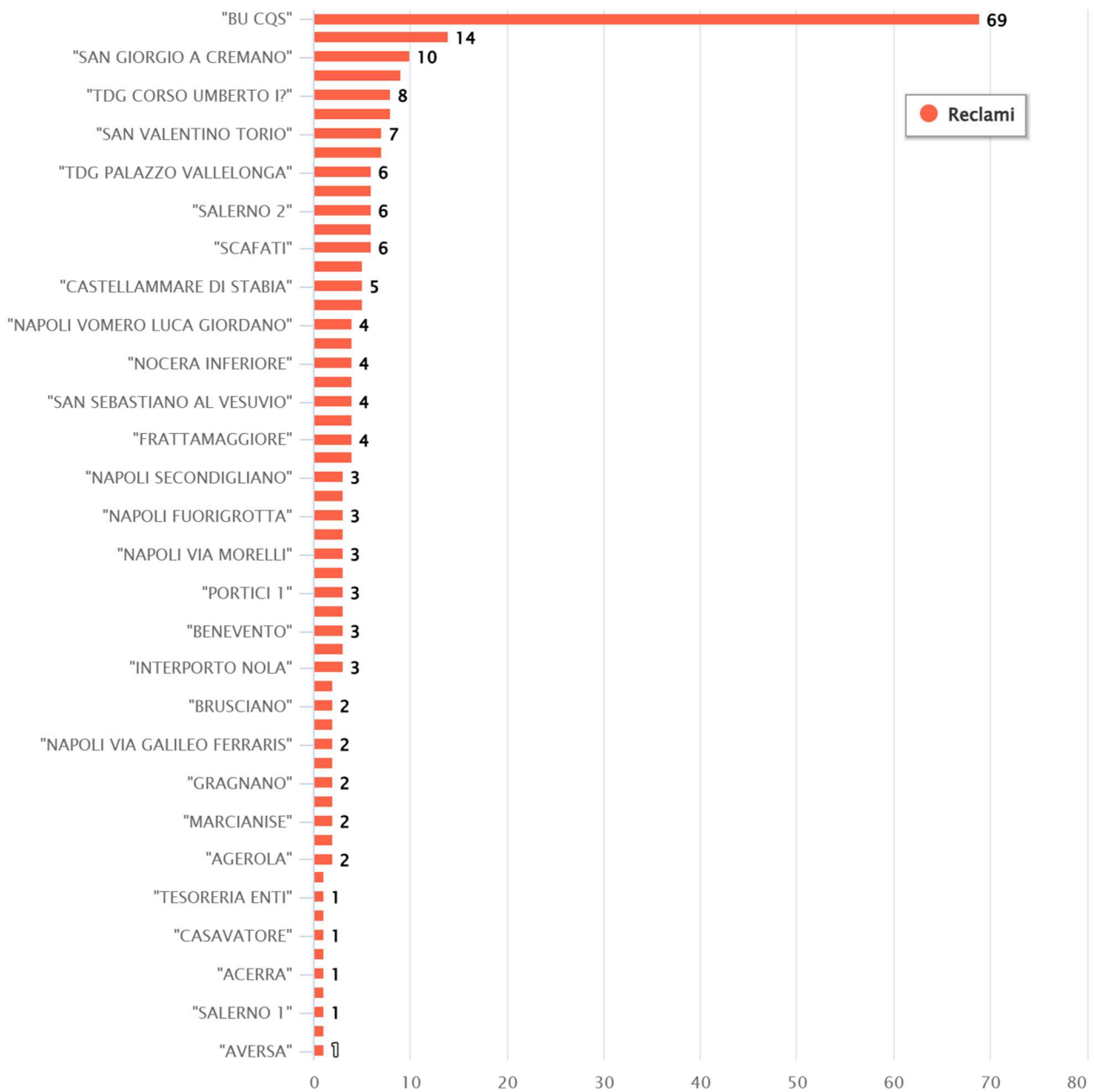
## SOLUZIONE RECLAMI



## RECLAMI PER PRODOTTO



### RECLAMI PER FILIALE RIFERIMENTO RAPPORTO



### RECLAMI MODALITA' DI INOLTRO

