

**Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami
relativi ai servizi bancari, finanziari e assicurativi per l'anno 2025**

(Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche:

*"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari –
Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")*

Le disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (Sezione XI - Par. 3), prevedono che, annualmente, venga redatto e reso pubblico sul sito internet aziendale un documento di rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti concernenti le operazioni ed i servizi offerti dall'Istituto.

Qui di seguito viene riportato il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nel corso dell'anno 2025:

	NUMERO
TOTALE RECLAMI PERVENUTI	9
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	0
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI O PARZIALMENTE FONDATI	2
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	7
RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	9
RECLAMI IN ISTRUTTORIA	0
NATURA DEL RECLAMO	
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI	4
RECLAMI	
✓ FINO A € 50.000	2
✓ TRA € 50.000 E € 100.000	1
✓ OLTRE € 100.000	2
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
CLIENTELA PRIVATA (<i>CONSUMATORI</i>)	9
CLIENTELA INTERMEDIA (<i>SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE</i>)	0
ALTRI (<i>ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...</i>)	0
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	5
PRODOTTI/SERVIZI DI INVESTIMENTO	1
PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	1
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	1
POLIZZE ASSICURATIVE	0
ALTRI PRODOTTI E SERVIZI (INCLUSI GARANZIE E CARTE DI DEBITO)	0
ASPETTI GENERALI	1
PRODOTTI DERIVATI	0
MOTIVO DEL RECLAMO	
CONDIZIONI	1
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	0
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	4
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI	0
PERSONALE	0
COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	0
FRODI/SMARRIMENTI	0
MERITO DI CREDITO O SIMILI	0
ALTRO	3
PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO	NUMERO
NUMERO PRONUNCE /DECISIONI	0