



**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 modifiche)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2024

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a questa Banca, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, regolati dalla disciplina medesima.

Situazione complessiva dei reclami ricevuti	
Natura del reclamo	Anno 2024
Reclami relativi a questioni non quantificabili (non inerenti a controversie di tipo economico)	22
Reclami di natura economica:	
Reclami fino a € 50.000	40
Reclami tra € 50.000 e € 100.000	1
Reclami oltre € 100.000	1
Tipologia di Clientela che ha presentato il reclamo	
Clientela privata (consumatori)	55
Clientela intermedia (small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone)	6
Altri (es. ASL, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese...)	3
Tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo	
Conto corrente e deposito a risparmio	19
Prodotti di investimento	4
Prodotti di finanziamento	12



Servizi di incasso e pagamento	15
Polizze assicurative	6
Altri prodotti e servizi	3
Aspetti generali	5
Prodotti derivati	0
Motivo del reclamo	
Condizioni	7
Applicazione delle condizioni	1
Esecuzione delle operazioni	17
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	0
Aspetti organizzativi	3
Personale	2
Comunicazioni / informazioni al Cliente	2
Frodi / smarrimenti	19
Merito di credito o simili	0
Altro	13
Totale reclami pervenuti nel periodo di riferimento	64
Di cui numero reclami legati a canali distributivi telematici	1
Reclami ritenuti Fondati	38
Reclami ritenuti Infondati	26
Totale reclami risolti nel periodo di riferimento	64

Pronunce dell'ABF e dell'Autorità Giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato	Anno 2024
Numero Reclami	0



I reclami sono suddivisi per Tipologia di prodotti e servizi (1^ colonna a sinistra) e per motivi del reclamo, che vengono di seguito sinteticamente descritti:

CONDIZIONI	(del servizio)
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	(mancata, erronea, parziale, ritardata applicazione)
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	(errori, ritardi, disattese disposizioni cliente)
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE	(malfunzionamento delle apparecchiature ATM e POS)
ASPETTI ORGANIZZATIVI	(disfunzioni, inconvenienti di vario tipo verificatesi nel rapporto con il cliente)
PERSONALE	(comportamento del personale, scortesia)
COMUNICAZIONI/INFORMAZIONI	(ritardata, inadeguata, erronea informazione alla clientela)
FRODI, SMARRIMENTI	(misure di sicurezza non adeguate o in ritardo)
MERITO DI CREDITO E SIMILI	(mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni)
ALTRO	(tutto ciò che non rientra nelle tipologie precedenti)

* * * * *

Si precisa che i reclami sono pervenuti da Clienti Privati (n. 55), Clienti Intermedi (n. 6) e da Altri Clienti (n. 3), per un totale di n. 64.

Le suddette tipologie di clienti vengono identificate come segue:

Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di Consumatore ai sensi dell'art. 3, co. 1, lett. a), del D. Lgs. n. 206 del 2005 o che agisce in qualità di "privato", cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

Cliente intermedio: artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali).

Altri: qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese, ecc.).

Reclami sfociati in procedure ADR (Alternative Dispute Resolution): nel corso dell'anno 2024, sono stati notificati alla Banca 7 ricorsi presentati agli organismi stragiudiziali delle controversie (precisamente, 6 all'ABF e 1 all'ACF), 5 dei quali preceduti da reclami (1 di questi presentato nel 2023), così suddivisi:

- 5 ricorsi in ambito servizi di pagamento;
- 1 ricorso in ambito assicurativo;
- 1 ricorso in ambito di vendita titoli non adeguata/non appropriata.

Per i predetti ricorsi in merito ai quali il Collegio di riferimento si è già espresso, il pronunciamento è risultato in 4 casi favorevole alla Banca; mentre in un caso è stato favorevole al Cliente.



Si segnala, inoltre, che, sempre alla data del 31 dicembre 2024, non risulta pervenuta alcuna segnalazione da parte dei Prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27 bis, comma 1 *quinquies*, D. L. n. 1/2012, come convertito dalla legge 62/2012.

Si informa, infine, che nel corso del 2024 sono state presentate n. 7 istanze di mediazione promosse ai sensi del D.lgs. 28/2010 (e successive modifiche) di cui 1 a seguito di mancato accoglimento del reclamo. La Banca ha aderito a 4 di queste, che si sono concluse 3 con esito negativo, 1 per rinuncia della parte istante.

23.01.2025