



RENDICONTO ATTIVITA' GESTIONE RECLAMI

Anno 2025

PREMESSA

Le Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" disciplinano, con riferimento ai reclami, procedure e adempimenti specifici finalizzati a garantire ai clienti risposte tempestive ed esaustive.

La normativa prevede, oltre agli obblighi di natura informativa, requisiti organizzativi per la gestione dei reclami, tra cui l'adozione di procedure che disciplinino:

- Le modalità di presentazione dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte degli intermediari, che devono includere, in ogni caso, la posta elettronica e la posta ordinaria;
- La gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami, fatte salve le spese ordinariamente connesse al mezzo di comunicazione utilizzato;
- Le modalità operative di trattazione dei reclami;
- I tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 60 giorni dalla ricezione del reclamo;
- La registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo ricevuto e delle eventuali misure adottate per la risoluzione della problematica segnalata.

La normativa richiede inoltre che le risposte fornite dall'intermediario ai clienti che presentano reclamo contengano:

- Qualora il reclamo sia ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi previsti per la loro attuazione;
- Qualora il reclamo sia ritenuto infondato, un'illustrazione esaustiva delle motivazioni del rigetto nonché le indicazioni relative alla possibilità di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o ad altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Un'efficace gestione dei reclami consente all'intermediario di individuare tempestivamente le cause che hanno generato il disservizio percepito dal cliente e di avviare conseguentemente le opportune azioni correttive.

Tale approccio risulta coerente con il più ampio obiettivo di porre in essere, nell'ambito di una sana e prudente gestione, tutte le azioni necessarie per assicurare rapporti corretti con la clientela e ridurre i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il consolidamento della relazione con il cliente.

Nel corso del **2025** sono pervenuti n. **2 reclami** tramite esposti presentati alla Banca d'Italia.

DATI QUANTITATIVI

Reclami ricevuti: 2

Reclami evasi: 2

DATI QUALITATIVI

Entrambe le posizioni sono state istruite e riscontrate nei termini previsti dalla normativa, fornendo alla clientela risposte puntuali e argomentate. Dalle analisi condotte sui reclami pervenuti non sono emerse carenze di carattere procedurale, organizzativo o comportamentale, né profili di non conformità normativa. Non sono emerse irregolarità nella condotta aziendale.

I reclami hanno rappresentato occasione di approfondimento delle specifiche situazioni segnalate e di verifica della correttezza delle procedure applicate.