

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2025

Situazione complessiva dei reclami ricevuti	
Natura del reclamo	
Reclami relativi a questioni non quantificabili (non inerenti a controversie di tipo economico)	19
Reclami di natura economica:	
Reclami fino a € 50.000	11
Reclami tra € 50.000 e € 100.000	0
Reclami oltre € 100.000	0
Tipologia di Clientela che ha presentato il reclamo	
Clientela privata (consumatori)	22
Clientela intermedia (small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone)	4
Altri (es. ASL, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese...)	4
Tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo	
Conto corrente e deposito a risparmio	12
Prodotti di investimento	1
Prodotti di finanziamento	9
Servizi di incasso e pagamento	1
Polizze assicurative	2
Altri prodotti e servizi	0
Aspetti generali	5
Prodotti derivati	0
Motivo del reclamo	
Condizioni	1
Applicazione delle condizioni	4
Esecuzione delle operazioni	13
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	0
Aspetti organizzativi	2
Personale	0
Comunicazioni / informazioni al Cliente	0
Frodi / smarrimenti	1
Merito di credito o simili	0
Altro	9
Totale reclami pervenuti nel periodo di riferimento	30
Di cui numero reclami legati a canali distributivi telematici	0
Reclami ritenuti Fondati	13
Reclami ritenuti Infondati	15
Totale reclami risolti nel periodo di riferimento	28

Pronunce dell'ABF e dell'Autorità Giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato	2025
Numero Reclami	1

