



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2025

Ai sensi del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successivi aggiornamenti in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" si riporta il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti in Cassa nel 2025. Ai fini della classificazione sono utilizzati i criteri dell'ABI per l'invio della segnalazione.

Dettaglio gestione reclami 2025	Numero reclami	% TOTALE
TOTALE	36	100 %
Di cui accolti	5	13,89 %
Di cui non accolti	31	86,11 %
Di cui revocati o chiusi da clienti	0	
Di cui in istruttoria	0	

Ambito di riferimento	Numero reclami
Prodotti /servizi bancari e finanziari	30
Servizi di investimento	2
Altro	4

Prodotto/servizio	Numero reclami
Conto corrente	6
Mutuo	2
Bonifico	2
Carte di debito e bancomat	7
Assegno	2
Deposito titoli	5
Carte di credito	2
Centrale Rischi	1
Utilizzo fraudolento di strumenti di pagamento	5
Altro (successioni)	4

Oggetto del reclamo	Numero reclami
Esecuzione di operazioni	9
Applicazione delle condizioni	9
Informazioni e comunicazioni	5
Frodi /smarrimenti/sottrazione carte	5
Altro	8

Per ogni reclamo l'Ufficio Reclami della CSR, a seguito delle verifiche effettuate con l'ausilio delle strutture interessate, ha risposto entro i termini prescritti fornendo i dovuti chiarimenti.

LA DIRETTRICE GENERALE

Firmato digitalmente da
URSULA CIARAVOLO