



# **Relazione annuale sulla trattazione dei Reclami**

**Esercizio 2025**

# Indice

<b>Premessa.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Rendicontazione annuale dei reclami dalla clientela.....</b>	<b>3</b>
1.1 Reclami in materia di servizi bancari e finanziari .....	3
1.2 Reclami in materia di servizi di investimento.....	5
<b>2. Decisioni ABF/ACF, Pronunce dell'Autorità Giudiziaria ed esposti ad Autorità di Vigilanza .....</b>	<b>6</b>
2.1 Decisioni ABF/ACF .....	6
2.2 Pronunce dell'Autorità giudiziaria e giudizi pendenti .....	6
2.3 Esposti presentati ad Autorità di Vigilanza .....	6
<b>3. Metodologie e presidi organizzativi per la gestione dei reclami.....</b>	<b>7</b>

## Premessa

La presente relazione fornisce un'informatica in merito alle attività svolte dalla Società nell'anno 2025 in adempimento agli obblighi imposti dalla normativa di riferimento in relazione alla gestione dei reclami proposti dalla clientela.

L'Ufficio Reclami assicura una gestione efficiente, tempestiva e omogenea dei Reclami, individua eventuali disservizi, anomalie, condotte censurabili realizzate nei confronti della Clientela che dovessero riguardare la Società, garantisce il miglioramento della qualità dei servizi offerti alla Clientela e una migliore relazione con la Clientela, mira a favorire la prevenzione e riduzione del contenzioso e la mitigazione dei rischi reputazionali del Gruppo.

### 1. Rendicontazione annuale dei reclami dalla clientela

Nel corso dell'esercizio 2025, i reclami complessivamente presentati dalla clientela, come meglio dettagliati nel prosieguo, sono stati n. 5 (n. 1 nel 2024), di cui:

- n. 5 in materia di servizi bancari e finanziari, evidenziando un complessivo aumento del 400% rispetto al 2024.

I cinque reclami ricevuti nel 2025 sono stati tutti respinti.

Sono di seguito riportati i dati di dettaglio dei reclami presentati dalla clientela, suddivisi per ambito normativo di riferimento.

#### 1.1 Reclami in materia di servizi bancari e finanziari

- a) Classificazione dei reclami ricevuti nel corso dell'anno solare

Principali dati	Esercizio 2024	Esercizio 2025	Variazione %
Totale reclami ricevuti	1	5	400%
di cui: in istruttoria al 31/12	0	0	0

- b) Classificazione dei reclami conclusi nel corso dell'anno solare, a prescindere dalla data di ricezione degli stessi, per esito

Principali dati	al 31/12/2024	al 31/12/2025	Variazione %
Totale reclami conclusi, a prescindere dalla data di ricezione del reclamo	1	5	400%
di cui: accolti	0	0	-
parzialmente accolti	0	0	-
respinti	1	5	400%
oggetto di rinuncia	0	0	-

Con riferimento alla tabella soprariportata, si precisa che:

- il totale dei reclami conclusi al 31/12/2024 comprende anche i n. 0 reclami pervenuti nel 2023 e in istruttoria al 31.12.2023. Di questi reclami, n. 0 reclami sono stati accolti, n. 0 reclami sono stati parzialmente accolti, n. 1 sono stati respinti e n. 0 sono stati oggetto di rinuncia;
- il totale dei reclami conclusi al 31/12/2025 comprende anche i n. 1 reclami pervenuti nel 2024 e in istruttoria al 31.12.2024. Di questi reclami, n. 0 reclami sono stati accolti, n. 0 reclami sono stati parzialmente accolti, n. 5 sono stati respinti e n. 0 sono stati oggetto di rinuncia.

c) 1. Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per prodotto/servizio

Prodotto/Servizio	Esercizio 2024		Esercizio 2025		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Conti correnti					
Depositi a risparmio					
Dossier Titoli					
Aperture di credito					
Crediti al consumo e prestiti personali					
Mutui casa					
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc)					
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc. inclusi m/l termine, leasing e factoring)	1	100%	5	100%	400%
Carte di credito Comprese sia carte con pagamento a saldo e carte con pagamento rateizzato (revolving)					
Carte di debito – prelevamento contante (Bancomat e altri circuiti)					
Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti)					
Carte prepagate					
Assegni					
Effetti RIBA					
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, Tesorerie, Tributi/F24, Cassa Continua e gestione contante, Altro, ecc.)					
Bonifici transfrontalieri (area "SEPA" e Resto del Mondo)					
Bonifici diversi da transfrontalieri (Nazionali)					
Stipendi e pensioni (accredito o addebito)					
Servizio estero (UE e Resto del Mondo)					
Cassette di sicurezza					
Sito internet (gestione del sito)					
Polizze assicurative ramo danni					

Prodotto/Servizio	Esercizio 2024		Esercizio 2025		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Polizze assicurative ramo vita					
Fondi pensione e PIP					
Aspetti generali					
Altro					
<b>TOTALE RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

d) 1. Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per motivazione

Motivo	Esercizio 2024		Esercizio 2025		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Frodi e smarimenti					
Applicazione delle condizioni incluso Anatocismo			1	20,00%	
Esecuzione operazioni			3	60,00%	
Comunicazione ed informazione al cliente					
Condizioni					
Merito del credito o simili	1	100%	-	-	-100,00%
Aspetti organizzativi					
Personale					
Disfunzioni apparecchiature ATM e POS					
Segnalazione a Centrale Rischi			1	20,00%	-
Altro					
<b>TOTALE RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	

In merito all'andamento dei reclami pervenuti, si osserva un incremento del 400% nel 2025 rispetto a quanto rilevato nel 2024.

Dall'analisi dei reclami pervenuti non si ravvisano particolari criticità.

Nel corso dell'esercizio 2025, in conseguenza dei reclami pervenuti, la Società non ha effettuato alcun pagamento.

## 1.2 Reclami in materia di servizi di investimento

Nessun reclamo è pervenuto in materia di servizi di investimento.

## 2. Decisioni ABF/ACF, Pronunce dell'Autorità Giudiziaria ed esposti ad Autorità di Vigilanza

### 2.1 Decisioni ABF/ACF

#### a) Decisioni ABF

Non abbiamo decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario emesse in corso d'anno e/o i ricorsi tuttora pendenti, relativi a contestazioni oggetto di precedente reclamo.

#### b) Decisioni ACF

Non abbiamo decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario emesse in corso d'anno e/o i ricorsi tuttora pendenti, relativi a contestazioni oggetto di precedente reclamo.

### 2.2 Pronunce dell'Autorità giudiziaria e giudizi pendenti

Nel corso del 2025 non vi sono state pronunce arbitrali e/o dell'Autorità Giudiziaria che abbiano definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo.

### 2.3 Esposti presentati ad Autorità di Vigilanza

Nel corso del periodo di riferimento, la Società è stata coinvolta in n. 1 esposti presentati dalla clientela all'Autorità di Vigilanza, come di seguito dettagliato.

#### a) Dati di sintesi

Principali dati esposti	Esercizio 2024	%	Esercizio 2025	%	Variazione %
Totale esposti evasi			1	100%	-
di cui: accolti					
parzialmente accolti					
respinti			1	100%	-

#### b) Dettaglio degli esposti per oggetto e stato

Autorità adita	Data notifica	Oggetto esposto	Richieste dell'A.V./ Evaso Sì/No
Banca d'Italia	18/04/2025	Segnalazione in C.R. (Centrale dei Rischi) per sconfino su linee di fido a scadenza.	Verificare la correttezza della segnalazione in C.R. in quanto la stessa risulterebbe, a detta del legale di controparte, priva di fondamento. L'esposto è stato Evaso.
Consob			

Autorità adita	Data notifica	Oggetto esposto	Richieste dell'A.V./ Evaso Sì/No
IVASS			

### 3. Metodologie e presidi organizzativi per la gestione dei reclami

La gestione dei reclami è affidata ad un apposito Ufficio Reclami, incardinato nell'Area Legale, Monitoraggio e Recupero, composto da n. 2 risorse parzialmente dedicate, il cui responsabile è il Dott. Marco Bernardi.

Con delibera del CdA di data 22/06/2022 la Società ha adottato la terza versione del Regolamento di Gruppo per la trattazione dei reclami rilasciato dalla Capogruppo il 31 maggio 2022 e lo ha messo a disposizione di tutto il personale tramite apposita disposizione di servizio.

Ha inoltre recepito l'aggiornamento della Procedura di Gruppo per la trattazione dei reclami, contenente specifiche indicazioni di carattere operativo, rilasciato dalla Capogruppo il 26 marzo 2025.

Quale strumento operativo a supporto ai fini dell'assolvimento degli obblighi connessi alla gestione dei reclami, la Società utilizza l'applicativo di Gruppo creato da Allitude S.p.A. e disponibile su Portal Point dal 1° giugno 2021. L'applicativo è stato oggetto di implementazioni volte ad ottimizzarne il funzionamento, al fine di garantire una crescente efficacia dei controlli procedurali e coerenza nella trattazione dei reclami a livello di Gruppo. L'applicativo informatico dispone di blocchi operativi che determinano i corretti passaggi per la gestione dei reclami (impedendo di effettuare un'azione se non viene compiuta l'attività ad essa prodomica) e prevede l'invio di alert di sollecito in prossimità della scadenza di attività o azioni da porre in essere.

Nel corso del 2025 sono state rese efficaci le seguenti importanti implementazioni all'applicativo reclami richieste ad Allitude dall'Ufficio Reclami di Capogruppo con decorrenza 1° dicembre 2025:

- Gestione integrata delle reiterazioni ai reclami, con presidio delle scadenze e degli step intermedi così come avviene per i reclami;
- Previsione anche per i reclami di importo inferiore ad euro 3.000 di un passaggio intermedio di trasmissione di competenza all'Ufficio Reclami di Capogruppo, dopo lo stato di "invio della comunicazione interlocutoria", per permettere di svolgere le preliminari verifiche in ordine al corretto censimento di ciascuna pratica di reclamo;
- Creazione di un Registro Unico Reclami che consente di avere in un'unica estrazione in Excel i dati completi di tutti i reclami, sia sui servizi bancari e finanziari, sia sui servizi di investimento che su intermediazione assicurativa;
- Creazione di uno step intermedio, in fase di conclusione della gestione di un reclamo, per fissare il numero di protocollo attribuita a ciascuna pratica.

A seguito dell'aggiornamento della Procedura di Gruppo per la trattazione dei reclami, rilasciato dalla Capogruppo in data 26 marzo 2025, la Società ha adottato i "Controlli di Gruppo di primo livello reclami" che prevedono la verifica, con periodicità trimestrale, della correttezza delle fasi del processo di gestione dei Reclami.

Nel dettaglio il Responsabile dell'Ufficio Reclami verifica la correttezza delle fasi di gestione del reclamo e, in particolare:

- Censimento
- Predisposizione / invio comunicazione interlocutoria
- Istruttoria
- Predisposizione e completezza del riscontro
- Rispetto dei termini di scadenza
- Coerenza tra riscontro ed esiti istruttori
- Completezza documentale relativa all'istruttoria e di ogni fase del processo di gestione

Si conferma che relativamente al IV trimestre 2024 e al I, II e III trimestre 2025 sono stati eseguiti i controlli di primo livello previsti dalla normativa interna sia per i reclami che per le procedure ABF/ACF (questi ultimi eseguiti dall'Ufficio Legale).

A riguardo segnaliamo che non sono emerse anomalie.

L'Ufficio Reclami della Capogruppo ha istituito specifici controlli trimestrali accentrati di primo livello, a campione, con riferimento alla corretta gestione dei reclami, dei "non reclami"<sup>1</sup> e degli esposti, i cui esiti vengono rendicontati all'Ufficio Reclami della Società con indicazione delle eventuali anomalie riscontrate.

Di seguito riportiamo le evidenze riferite alle verifiche trimestrali relative al IV trimestre 2024 e al I, II e III trimestre 2025 notificateci dall'Ufficio Reclami di Capogruppo.

Al riguardo, si informa che la Società non è stata oggetto di campionamento nell'ambito dei controlli svolti sul IV trimestre 2024.

Con riferimento ai controlli svolti sul I trimestre 2025, si informa che nel campione di analisi sono stati ricompresi n. 1 reclami notificati nei confronti della Società, sulla scorta degli indicatori utilizzati e della percentuale di ponderazione a ciascuno corrispondente. La gestione del reclamo è risultata conforme.

Con riferimento ai controlli svolti sul II trimestre 2025, si informa che nel campione di analisi sono stati ricompresi n. 1 reclami notificati nei confronti della Società, sulla scorta degli indicatori utilizzati e della percentuale di ponderazione a ciascuno corrispondente. La gestione del reclamo è risultata conforme.

Con riferimento ai controlli svolti sul III trimestre 2025, si informa che nel campione di analisi sono stati ricompresi n. 2 reclami notificati nei confronti della Società, sulla scorta degli indicatori utilizzati e della percentuale di ponderazione a ciascuno corrispondente. La gestione del reclamo è risultata conforme.

---

<sup>1</sup> Con "non reclami" si intendono le missive ricevute dall'Ufficio Reclami che, tuttavia, per ragioni oggettive o soggettive non sono qualificabili come reclamo.

Quanto alla formazione, il personale dell'Ufficio Reclami si mantiene aggiornato in merito ai principali orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) in materia, attraverso la consultazione degli archivi elettronici delle decisioni dei collegi pubblicati sui rispettivi siti internet.

Segnaliamo che nel corso del 2025 il personale addetto alla trattazione dei reclami non ha frutto di corsi esterni finalizzati all'approfondimento di tematiche legate alla gestione del processo dei reclami.

Inoltre, nell'ottica di garantire uniformità di trattazione in ordine a contestazioni riguardanti particolari tipologie di reclami, l'Ufficio Reclami della Capogruppo ha predisposto, e trasmesso alle Banche Affiliate, specifiche comunicazioni contenenti linee guida con riferimento a tematiche che, vista la loro complessità o peculiarità, è stato ritenuto utile approfondire e chiarire.

Ufficio Reclami  
Claris Leasing S.p.A.  
