

Rendiconto sull'attività di gestione dei **reclami Anno 2025**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (Paragrafo 3, sez. XI) e successive modifiche ed integrazioni, prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Le predette disposizioni pongono l'accento sull'importanza che gli intermediari riservino la massima cura alla gestione dei reclami, al fine di prevenire l'insorgere di controversie e di risolvere, già nella fase preliminare, le situazioni di potenziale insoddisfazione del cliente, nell'ottica di preservare un corretto e trasparente rapporto con i clienti.

L'attenzione alla customer satisfaction da sempre contraddistingue l'operato del Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A. e le richiamate disposizioni hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame del Banco con la propria clientela, con una sensibilizzazione del personale di sportello/front office volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata Funzione Reclami, costituita in seno al Nucleo Affari Generali e Legale, che opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione del Banco.

Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente.

Al reclamante viene sempre fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento, adeguatamente pubblicizzati dal Banco: 60 giorni dalla ricezione della doglianza avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari, 60 giorni per i reclami relativi ai servizi d'investimento e 45 giorni per i reclami in materia assicurativa.

Il termine di risposta è ridotto a 15 giornate lavorative dalla data di ricezione se il reclamo ha ad oggetto servizi di pagamento; in situazioni eccezionali, qualora l'Ufficio Reclami non possa rispondere entro 15 giornate lavorative per motivi indipendenti dalla sua volontà, viene inviata una replica interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nel riscontro al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2025 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Per completezza viene fornito altresì un rendiconto sintetico in merito ai reclami relativi ai servizi d'investimento e a quelli riguardanti i prodotti e servizi assicurativi.

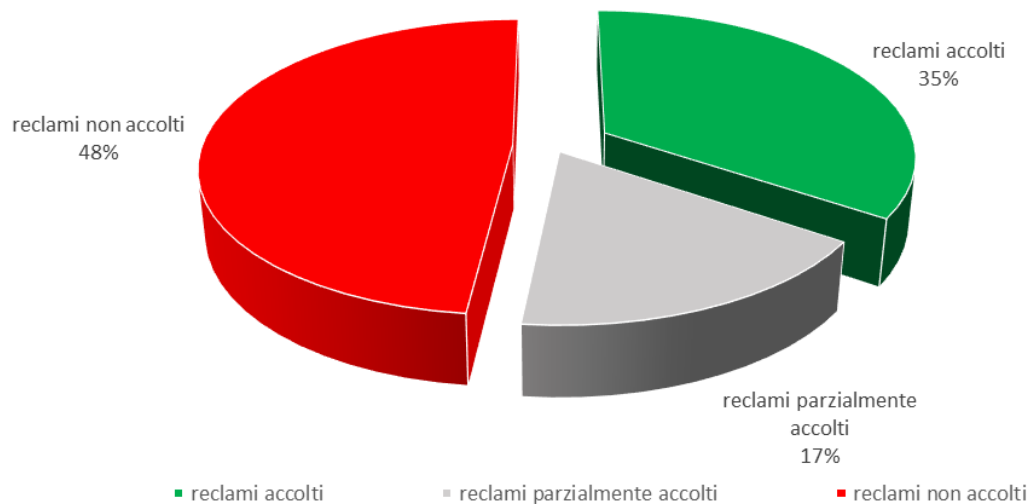
I dati sono contenuti in tabelle riassuntive con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione.

La classificazione delle operazioni e dei servizi interessati dai reclami, così come la definizione dei motivi di doglianza, seguono la tassonomia ABI (monitoraggio periodico reclami) nonché, per i servizi d'investimento, le causali analitiche Consob (Del. 17297/2010, all. II.6) e per i prodotti e servizi assicurativi quanto definito nel prospetto statistico di cui all'allegato n. 2 al Provvedimento IVASS n. 46/2016.

In totale, nel 2025, il Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A. ha registrato n. 58 reclami pervenuti in forma scritta, di cui nr. 53 relativi a prodotti e servizi bancari, nr. 4 relativi a servizi di investimento e nr. 1 relativo al comparto assicurativo.

Di seguito la rappresentazione sintetica dell'esito degli stessi:

Esito reclami in percentuale



Si precisa, inoltre, che sono state notificate al Banco anche n. 3 esposti alla Banca d'Italia.

Nel corso del 2025 è stato, altresì, presentato un ricorso all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario), che si è concluso con una pronuncia di rigetto delle contestazioni sollevate dal Cliente.

Non sono stati depositati ricorsi innanzi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 53)									
Esito reclami		accolti	17	accolti parzialmente	10	non accolti	26	in istruttoria	0
Tipologia di reclamante*	Cliente privato		28						
	Cliente intermedio		15						
	Altro		10						
Tipologia di prodotti/servizi	Conti correnti		10						
	Depositi a risparmio		1						
	Dossier titoli		1						
	Aperture di credito in c/c		5						
	Crediti al consumo		1						
	Mutui casa		7						
	Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)		3						
	Altre forme di finanziamento (inclusi anche m/l termine,		4						
	Bonifici nazionali		4						
	Carte di credito - con pagamento a saldo		3						
	Carte di debito per prelievamento contanti (BANCOMAT)		2						
	Assegni		2						
	Effetti/Riba		1						
	Altri servizi di incasso e pagamento-RID		2						
	Altri servizi di incasso e pagamento-Tesorerie		1						
	Altri servizi di incasso e pagamento-Tributi/F24		1						
	Altri servizi di incasso e pagamento-Cassa continua e gestione		1						
	Fondi pensione e pip		2						
	Altro		2						
Motivazioni**	condizioni		4%	2					
	applicazione delle condizioni		6%	3					
	esecuzione operazioni		26%	14					
	disfunzioni apparecchiature		2%	1					
	aspetti organizzativi		8%	4					
	comunicazioni/informazioni al cliente		9%	5					
	merito del credito o simili		4%	2					
	segnalazione a centrale rischi		13%	7					
	frodi e smarrimenti		4%	2					
	altro		25%	13					
				53					
Canale distributivo	sportello		50						
	mediatore creditizio		3						

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI D'INVESTIMENTO (tot. n. 4)									
<i>Esito reclami</i>		accolti	2	accolti parzialmente	0	risolti	2	in istruttoria	0
<i>Tipologia di reclamante*</i>	cliente privato		3						
	cliente intermedio		1						
	altri								
	esecuzione di ordini per conto terzi		2						
	ricezione e trasmissione di ordini/mediazione								
	custodia ed amministrazione		1						
	altri servizi accessori		1						
	ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario		1						
	mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto		1						
	altro		2						

* la tipologia di clientela è mutuata dalla tassonomia ABI: Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del Dlgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorché agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Anche i condomini sono considerati clienti privati. Cliente intermedio: small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone; Altri: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese...).

** Si fa riferimento al motivo indicato dal Cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo, viene riportato unicamente il motivo prevalente.

Al Banco è stato notificato nell'anno 2025 un solo reclamo in materia assicurativa, accolto.

Da ultimo si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo al Banco, da redigersi in forma scritta con consegna diretta allo sportello, oppure invio mediante lettera ordinaria o raccomandata a/r, fax, e-mail o posta elettronica certificata all'indirizzo dell'Ufficio Reclami del Banco:

Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A. c.a. Ufficio Reclami Via Andrea Doria n 17 12073 Ceva (CN) Tel. 01747241 / Fax 0174722202 Email: reclami@azzoaglio.it PEC: legale@pec.azzoaglio.it

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro i termini massimi riportati in premessa e decorrenti dalla data di ricezione del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i predetti termini, può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per le controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, o il sito internet della banca www.azzoaglio.it, oppure chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, o direttamente presso una delle nostre Filiali;
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario-Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it;
- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), per le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro il cliente può consultare il sito www.acf.consob.it, o il sito internet della banca www.azzoaglio.it oppure chiedere direttamente presso una delle nostre Filiali;
- IVASS - Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, per quanto concerne la violazione degli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative (ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, in quanto di competenza di Consob). Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito www.ivass.it, o il sito internet della banca www.azzoaglio.it oppure chiedere direttamente presso una delle nostre Filiali;
- Arbitro Assicurativo (AAS) per le controversie derivanti da un contratto di assicurazione, aventi come oggetto l'accertamento di diritti, anche risarcitori, obblighi e facoltà inerenti alle prestazioni e ai servizi assicurativi o l'inosservanza delle regole di comportamento previste dal Codice delle assicurazioni private riguardanti l'esercizio dell'attività di distribuzione assicurativa. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro il cliente può consultare il sito www.arbitroassicurativo.org, o il sito internet della banca www.azzoaglio.it, oppure chiedere direttamente presso una delle nostre Filiali;
- COVIP, Piazza Augusto Imperatore, n. 27 – 00187 Roma, per questioni attinenti alle forme di previdenza complementare (escluse forme pensionistiche individuali istituite da imprese di assicurazione prima del 1° gennaio 2007 non conformi al Decreto lgs. 252/2005);
- altro organismo abilitato alla mediazione e riconosciuto dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero della Giustizia, ai sensi del D. Lgs. 28/2010, previamente concordato con la Banca stessa.

Qualora intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria il cliente dovrà preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'organismo Conciliatore BancarioFinanziario di cui sopra, oppure innanzi ad altro organismo abilitato iscritto al registro del Ministero della Giustizia ai sensi del D. Lgs. 28/2010 e previamente concordato con la Banca, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF, oppure innanzi all'ACF o all'AAS secondo le procedure di cui sopra. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato.