

Conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle “Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”, viene pubblicato annualmente sul sito internet dell'intermediario il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

## RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2025 -

RECLAMI TRATTATI: Dati di sintesi dei reclami trattati dal 01 gennaio 2025 al 31 dicembre 2025

Tempi medi di risposta: 6,07

MACRO AREA	DEFINIZIONE DEL RECLAMO	Accolti	Parzialmente Accolti	Non Accolti	Totali
<b>Aspetti Amministrativi/Organizzativi</b>	Reclami su inconvenienti, ritardi e contestazioni di vario genere	36	0	115	151
<b>Privacy/SIC/CR</b>	Reclami su Segnalazioni presso i SIC o per divulgazione di dati personali per fini commerciali	7	1	31	39
<b>Trasparenza/Aspetti Contrattuali/Economici</b>	Reclami su problemi causati da informazioni ritenute scarse o inadeguate	2	0	20	22
<b>Recupero Crediti</b>	Reclami su comportamenti di recupero ritenuti non conformi	8	1	10	19
<b>Merito Creditizio</b>	Reclami sulla valutazione, con esito negativo, del merito creditizio del cliente	2	0	26	28
<b>Prodotti/Servizi Accessori</b>	Reclami sulle condizioni o modalità di gestione dei prodotti/servizi accessori connessi al contratto di finanziamento	1	0	9	10
<b>Frode/Disconoscimento di titolarità</b>	Reclami su operazioni fraudolente o disconoscimenti di titolarità pervenuti dal soggetto frodato (non vanno considerate le frodi scoperte dall'intermediario stesso o da terzi)	1	0	10	11
<b>Reclamo Misto</b>	Contestazione contenente aspetti rilevanti sia per i prodotti finanziari che accessori	0	0	2	2
	<b>TOTALI</b>	<b>57</b>	<b>2</b>	<b>223</b>	<b>282</b>