



TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2025

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste per la nostra Società una grande rilevanza. Un' efficace ed efficiente gestione dei reclami può rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, inoltre i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Nel corso del 2025 FinecoBank ha ricevuto **3.027 reclami** (di seguito, anche, i "Ricevuti"), in aumento (circa il 10,63%) rispetto ai 2.736 pervenuti nel 2024.

Numero dei reclami ricevuti, suddivisi per categorie di prodotti/servizi

La principale area di contestazione dei Ricevuti si riferisce alla categoria "C/C e Operazioni di Incasso e Pagamento" riguardo alla quale si sono registrati 1.559 reclami (pari al 51,50% dei Ricevuti), in **aumento del 10,02%** rispetto al 2024 (1.417 reclami).

La seconda principale area di contestazione è riferita ai "**Servizi di Investimento e Accessori**" (832 reclami) e rappresenta il 27,49% dei Ricevuti, **in aumento del 19,71%** rispetto al 2024 (695 reclami).

A seguire si annoverano i reclami in tema di "**Finanziamenti e Mutui**" (477 reclami), pari al 15,76% dei Ricevuti, ove si registra un **lieve aumento (+ 5,53%)** rispetto al 2024 (452 reclami).

Infine, la categoria "**Altro**", che comprende 159 reclami (pari al 5,25% dei Ricevuti) e risulta in **diminuzione (-7,56%)** rispetto al 2024 (172 reclami).

Il numero dei reclami che risultano **in istruttoria** (ma non scaduti rispetto ai termini previsti) a fine periodo è pari a **376**, in **lieve aumento** rispetto al 2024 (302 reclami).

FinecoBank S.p.A.

Piazza Durante 11, 20131 Milano

Numero verde 800 52 52 52

Da cellulare e estero 02 2899 2899

helpdesk@finecobank.com

FinecoBank S.p.A. - Sede legale 20131 Milano - P.zza Durante, 11 - Direzione Generale 42123 Reggio Emilia Via Rivoluzione d'Ottobre, 16 - Capitale Sociale € 201.819.855,93 interamente sottoscritto e versato - Banca iscritta all'Albo delle Banche e Capogruppo del Gruppo Bancario FinecoBank - Albo dei Gruppi Bancari cod. 3015 - P.Iva 12962340159 - Codice Fiscale e n. iscr. R.I. Milano-Monza-Brianza-Lodi 01392970404 - R.E.A. n. 1598155 - Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela dei depositi. PEC: finecobankspa.pec@pec.finecobank.com

Scomposizione reclami per macro- area come da classificazione A.B.I.	Anno 2024		Anno 2025	
	N. Reclami	% su totale reclami	N. Reclami	% su totale reclami
Finanziamenti e Mutui	452	17%	477	16%
C/C e operazioni incasso e pagamento	1.417	52%	1559	52%
Servizi Investimento ed Accessori	695	25%	832	27%
Altro	172	6%	159	5%
Totali	2.736	100%	3.027	100%

Esito dei reclami

Di 3.027 reclami pervenuti, ne sono stati evasi 2.953. Nel 2025 risulta **accolto¹ il 31%** dei reclami evasi.

Anno 2024			Anno 2025		
N. totale reclami pervenuti	% Reclami Evasi accolti	% Reclami Evasi non accolti	N. totale reclami pervenuti	% Reclami Evasi accolti	% Reclami Evasi non accolti
2.736	38%	62%	3.027	31%	69%

Tempi di evasione

Nel periodo considerato i tempi medi di evasione dei reclami non solo si sono mantenuti entro i limiti previsti dalla normativa ma hanno evidenziato una complessiva riduzione rispetto all'anno precedente. Il miglioramento è risultato particolarmente significativo per i reclami relativi alla distribuzione di prodotti assicurativi.

Tutti i reclami evasi nel periodo in esame, sono stati chiusi nei termini.

Principali motivazioni alla base delle contestazioni

La tabella di seguito riportata rappresenta i Ricevuti, suddivisi in base ai prodotti/servizi ai quali si riferiscono e alle motivazioni/cause della contestazione.

¹ Si considera *accolto* il reclamo per il quale la contestazione del cliente è risultata fondata, indipendentemente dall'eventuale riconoscimento della specifica richiesta economica avanzata dal reclamante. La percentuale annuale dei reclami accolti e non accolti non è ottenuta come media aritmetica delle percentuali semestrali, ma è calcolata sull'intero anno. Ciò in quanto il medesimo reclamo, nel corso dell'anno solare, può modificare il proprio esito a seguito dell'analisi svolta in fase di replica.

	Servizi di investimento e accessori		C/C e Operazioni di incasso e pagamento		Finanziamenti e Mutui		Altro		Totale	
Motivazioni	N. Reclami Tot. Anno 2024	N. Reclami Tot. Anno 2025	N. Reclami Tot. Anno 2024	N. Reclami Tot. Anno 2025	N. Reclami Tot. Anno 2024	N. Reclami Tot. Anno 2025	N. Reclami Tot. Anno 2024	N. Reclami Tot. Anno 2025	N. Reclami Tot. Anno 2024	N. Reclami Tot. Anno 2025
ALTRO	108	133	110	140	20	19	30	52	268	344
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	23	24	186	144	135	118	28	7	372	293
ASPETTI ORGANIZZATIVI	2	4	191	122	30	17	10	7	233	150
COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI AL CLIENTE	244	243	164	199	37	37	68	54	513	533
CONDIZIONI	0	0	23	14	9	6	2	2	34	22
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE ATM E POS	0	0	52	34	18	19	1	0	71	53
ESECUZIONE OPERAZIONI	317	427	474	599	87	113	16	14	894	1153
FRODI E SMARRIMENTI	0	0	191	276	59	66	0	2	250	344
MERITO DI CREDITO E SIMILI	0	0	14	26	55	82	2	2	71	110
PERSONALE	1	1	12	5	2	0	15	19	30	25
Totali	695	832	1417	1559	452	477	172	159	2736	3027

Modalità di presentazione di un reclamo e risoluzione stragiudiziale delle controversie

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata a/r o per via telematica, indirizzato a:

FinecoBank S.p.A.

Direzione Generale - Ufficio Reclami

Piazza Durante, 11 – 20131 Milano

helpdesk@finecobank.com

finecobankspa.pec@pec.finecobank.com

La Banca deve rispondere entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento se il reclamo è relativo ai servizi di pagamento, entro 60 giorni se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, mutui, finanziamenti, etc.), entro 60 giorni se il reclamo è relativo a servizi di investimento o entro 45 giorni se il reclamo è relativo a prodotti assicurativi o finanziari-assicurativi.

In caso di insoddisfazione, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, ci si può rivolgere a:

- per le controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari:
Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o chiamare il Customer Care della Banca ai numeri 800.525252 (da telefono fisso e dall'Italia) +39 02.2899.2899 (da cellulare o dall'estero);

- per le controversie inerenti a servizi e attività di investimento:
Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.acf.consob.it oppure chiamare il Customer Care della Banca ai numeri 800.525252 (da telefono fisso e dall'Italia) – +39 02.28992899 (da cellulare o dall'estero);
- per le controversie inerenti all'intermediazione assicurativa:
Arbitro Assicurativo (AAS). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitroassicurativo.org, ove è disponibile la Guida all'utente sulle regole di funzionamento dell'Arbitro Assicurativo.

La decisione degli Arbitri non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria. Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 (e successive modifiche), prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo ad uno degli organismi di mediazione accreditati iscritti nell'apposito registro consultabile sul sito del Ministero della Giustizia. Il ricorso ad uno degli Organismi Arbitrali menzionati ai punti che precedono assolve alla condizione di procedibilità di cui al D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 (e successive modifiche).