



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

## Premessa

Il presente documento viene predisposto in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti" che prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet istituzionale della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Il tema dei reclami riveste per la Cassa di Risparmio di Asti SpA una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché le doglianze della Clientela, in alcuni casi, possono contribuire al miglioramento dei servizi offerti con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare al contempo un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente.

La Banca ha aderito sin dalla loro costituzione (1993) agli accordi bancari per l'esame dei reclami della Clientela.

Nell'ottica di prestare la massima attenzione alla gestione degli eventuali aspetti di criticità, alla presentazione del reclamo seguono le necessarie verifiche da parte delle strutture coinvolte e le conseguenti azioni correttive, ove necessarie. Il riscontro viene fornito nei tempi previsti dalle vigenti normative.

Le filiali della Banca sono a disposizione per risolvere tempestivamente eventuali problematiche e per fornire i chiarimenti necessari qualora il Cliente intenda presentare un formale reclamo ovvero un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) o all'Arbitro Assicurativo (AAS). Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre illustrate nel documento denominato "Procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie" presente sul sito internet della Banca alla sezione "Reclami". Nella stessa sezione del sito sono inoltre disponibili la "Guida operativa dell'Arbitro Bancario Finanziario", la "Guida all'Arbitro per le Controversie Finanziarie" e "L'Arbitro Assicurativo in parole semplici".

La gestione dei reclami è attribuita alla competenza dell'Ufficio Reclami e Controversie, unità organizzativa facente capo al Servizio Affari Legali e Societari. Tale Ufficio, per propria natura e per regolamento interno della Banca, è indipendente dalle Direzioni Aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e servizi offerti e dipende direttamente dal vertice aziendale, garantendo indipendenza organizzativa e gerarchica della gestione dei reclami al fine di assicurare autonomia di giudizio e imparzialità nella risoluzione delle controversie.

L'Ufficio Reclami fornisce un riscontro ad ogni reclamo pervenuto, assicurando il rispetto dei tempi massimi di evasione previsti dalla normativa. L'attività è regolata e supportata da specifiche guide operative, manuali e procedure informatiche che ne disciplinano l'esecuzione.

Il presente documento espone i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2025.

Le tabelle seguenti riepilogano i reclami pervenuti nel corso dell'anno 2025 relativamente ad operazioni e servizi gestiti dalla Banca nonché quelli in ambito finanza e assicurativo. In calce al presente documento è riassunta la situazione al 31/12/2025 relativa ai ricorsi presentati dalla Clientela all'Arbitro Bancario Finanziario ed all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Il tempo medio di gestione delle pratiche per l'anno 2025 è stato di 23 giorni.

## Reclami relativi ad operazioni e Servizi bancari e finanziari

Nell'anno 2025 sono stati protocollati n. 222 reclami pervenuti tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2025, così suddivisi a seconda della classificazione dei diversi registri:

- n. 195 reclami ABI
- n. 24 reclami CONSOB
- n. 3 reclami IVASS

Dei 222 reclami complessivi:

- n. 150 respinti
- n. 12 parzialmente accolti
- n. 51 accolti
- n. 9 ritirati

Dei 195 reclami ABI:

- n. 135 respinti
- n. 9 parzialmente accolti
- n. 44 accolti
- n. 7 ritirati

Dei 24 reclami Consob:

- n. 13 respinti
- n. 7 accolti
- n. 3 parzialmente accolti
- n. 1 ritirato.

Dei n. 3 reclami IVASS:

- n. 2 respinti
- n. 1 ritirato

Di seguito si espongono alcuni dati di sintesi sui reclami con riferimento alla tipologia di clientela, motivazione della doglianza e tipologia di prodotti.

Classificazione dei reclami per tipologia di Clientela		
	nr.	% su totale
Clienti intermedi*	13	5,86
Altro	38	17,11
Clienti privati	171	77,03
<b>Totale</b>	<b>222</b>	<b>100 %</b>
<p>*<b>Cliente privato</b> – “soggetto che riveste la qualifica di consumatore” ai sensi dell’art. 121 primo comma del Testo Unico Bancario o che agisce in qualità di privato cioè per finalità estranee all’attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta; condomini.  <b>Cliente intermedio</b> – artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone.  <b>Altri</b> – tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (società di capitali, ASL, Aziende Municipalizzate, altre imprese).</p>		

<b>Classificazione dei reclami per motivo ABI/CONSOB/IVASS 2025</b>		
	<b>nr.</b>	<b>% su totale</b>
Applicazione delle condizioni	2	0,90
Disfunzione apparecchiature quali ATM o POS	2	0,90
Personale	4	1,80
Aspetti organizzativi	7	3,15
Merito di credito o simili	12	5,41
Centrale Rischi	13	5,86
Frodi e smarrimenti	25	11,26
Condizioni	26	11,71
Comunicazioni ed informazioni al cliente	27	12,16
Altro	39	17,57
Esecuzione operazioni	65	29,28
<b>Totale</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

<b>Classificazione dei reclami per argomento – reclami ABI/CONSOB/IVASS 2025</b>		
	<b>nr.</b>	<b>% su totale</b>
Gestione patrimoni mobiliari	1	0,45
Assegni	2	0,90
Fondi comuni di investimento mobiliare	2	0,90
Polizze assicurative ramo vita	2	0,90
Polizze assicurative ramo danni	3	1,35
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, RID/MAV, ecc.)	4	1,80
Carte di credito	5	2,25
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	6	2,70
Aperture di credito	8	3,60
Crediti al consumo e prestiti personali	9	4,05
Aspetti generali	13	5,86
Centrale Rischi	13	5,86
Bonifici diversi da transfrontalieri	17	7,66
Carte di debito - prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	17	7,66
Mutui casa	18	8,11
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	20	9,01
Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	22	9,91
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	22	9,91
C/C e deposito a risparmio	38	17,12
<b>Totale</b>	<b>222</b>	<b>100,00 %</b>

## Reclami appartenenti al comparto “finanza”

Nel corso dell'anno 2025 sono pervenuti n. 24 reclami in materia di servizi di investimento. Di seguito si espongono alcuni dati di sintesi sui reclami con riferimento alle motivazioni della doglianza.

Suddivisione dei reclami “finanza” per motivo	
Aspetti organizzativi	1
Comunicazioni ed informazioni al cliente	1
Altro	2
Esecuzione operazioni	20
<b>Totale</b>	<b>24</b>

Classificazione dei reclami “finanza” per prodotto/servizio	
Gestione patrimoni mobiliari	1
Fondi comuni di investimento mobiliare	2
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	21
<b>Totale</b>	<b>24</b>

Classificazione dei reclami “tipologia di investimento”	
Combinazione di contratti	1
Quote di organismi collettivi	4
Strumenti finanziari diversi	5
Obbligazioni	5
Azioni e altri titoli di capitale di rischio	9
<b>Totale</b>	<b>24</b>

Totale pratiche di reclamo pervenute nel 2025	
Respinti	13
Accolti	7
Parzialmente accolti	3
Ritirati	1
<b>Totale</b>	<b>24</b>

## Reclami appartenenti al comparto “assicurativo”

Nel corso del 2025 sono pervenuti n. 3 reclami afferenti al comparto “Assicurativo”, di cui uno ritirato e gli altri due respinti.

## **Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e Ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**

Nell'anno 2025 sono stati presentati dalla clientela n. 26 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario e sono pervenute n. 24 decisioni dai rispettivi Collegi i cui esiti sono sotto riportati.

- n. 1 accolto
- n. 1 parzialmente accolto
- n. 5 dichiarati inammissibili
- n. 7 respinti
- n. 7 da determinare
- n. 5 cessata materia del contendere

Nel corso del 2025 è pervenuto un solo ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), dichiarato estinto per cessata materia del contendere.