

**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 – e successive variazioni)

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2025

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a Emil Banca Credito Cooperativo S.c., da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2025 - 31 dicembre 2025.

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami incorporato nell'Ufficio Consulenza e Pratiche Legali, che opera secondo procedure definite basate nella policy di riferimento assicurando il coinvolgimento delle unità organizzative interessate e l'indipendenza organizzativa e gerarchica dalle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi.

Nel corso del 2025 sono stati registrati dalla Banca **n. 133 reclami**, le cui caratteristiche sono di seguito dettagliate per esito, tipologia, motivi e clientela interessata.

La media dei tempi di riscontro si attesta a **10** giorni per reclamo.

Reclami pervenuti nell'anno 2025 Totale n 133

Sintesi reclami	Numero
Totali	133
Reclamo totalmente risolto a favore del cliente (accolti)	45
Reclamo non risolto a favore del cliente (respinti)	77
Reclamo parzialmente risolto a favore del cliente (Parzialmente accolti)	10
Chiusi	133
In Trattazione	0
Ritirati	0

Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

Tipologia di rapporto a cui si riferisce la controversia	Privato	Intermedio	Altro	Totale complessivo
Altre forme di finanziamento	3		3	6
Altri prodotti d'investimento			1	1
Altri servizi di incasso e pagamento		2	2	4
Altro	9	2	42	53
Aperture di credito in c/c		1	2	3
Assegni	1		5	6
Azioni			2	2
Bonifici	1	2	1	4
Carte di credito			2	2
Carte di debito			5	5
Conti correnti	4	1	16	21
Depositi a risparmio			1	1
Dossier titoli		1	1	2
Effetti/Riba	2			2
Mutui casa			11	11
Polizze assicurative ramo danni			3	3
Polizze assicurative ramo vita			4	4
Prestiti personali			3	3
Totale complessivo	20	9	104	133

Reclami suddivisi per motivi

Motivo del reclamo	Privato	Intermedio	Altro	Totale complessivo
Altro	45	3	9	57
Applicazione delle condizioni	7	1	2	10
Aspetti organizzativi	2			2
Comunicazione ed informazione al cliente	15		1	16
Condizioni	4			4
Disfunzioni apparecchiature	3	1		4
Esecuzione operazioni	25	3	6	34
Frodi e smarrimenti	2	1		3
Merito del credito o simili	1			1
Segnalazione a centrale rischi			2	2
Totale complessivo	104	9	20	133

Reclami suddivisi per Tipologia di Clientela:

- Privati: 104
- Intermedi: 9
- Altro: 20

Reclami sfociati in procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*): Nel corso dell'anno 2025, sono stati notificati alla Banca 10 ricorsi presentati agli organismi stragiudiziali delle controversie riferibili all'ABF, 6 dei quali preceduti da reclamo.

Relativamente ai predetti **ricorsi presentati all'ABF (Arbitro Bancario e Finanziario)**, 5 ricorsi riferibili ad asserite truffe subite dalla clientela, 1 ricorso avente ad oggetto richiesta di cancellazione di una segnalazione a sofferenza in Centrale Rischi, 1 ricorso relativo alla contraffazione di un assegno circolare; 1 ricorso avente ad oggetto la richiesta di riconteggio delle rate di un mutuo a seguito del passaggio da tasso fisso a tasso variabile, 1 ricorso di un condomino per mancata consegna di documentazione relativa al proprio condominio.

Su 6 di questi 10, l'Arbitro Bancario Finanziario si è già espresso favorevolmente alla Banca. Dei rimanenti 4 ricorsi per 1 è pervenuta la relativa rinuncia da parte del ricorrente, mentre degli altri 3 si rimane in attesa della decisione.

Nel 2025 l'ABF si è pronunciato su un ricorso presentato nel 2024 il cui esito è risultato favorevole per la Banca.

Nel corso del 2025 non sono pervenuti ricorsi all'**ACF (Arbitro Controversie Finanziarie)**.

Si segnala infine che, sempre alla data del 31 dicembre 2025, non risulta pervenuta alcuna segnalazione da parte dei prefetti in relazione ad eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27 bis, comma 1 quinquies del d.l.1/2012 come convertito dalla legge 62/2012.

Dei reclami pervenuti in corso d'anno 2025 tutti devono ritenersi ad oggi composti e quindi chiusi.

Nel 2025 la Banca ha ricevuto un totale di n. 6 chiamate in mediazione, rispetto alle quali la Banca ha ritenuto di aderire.

Nel corso dell'anno 2025 di queste, 4 mediazioni si sono chiuse con esito negativo per mancato raggiungimento dell'accordo e 2 sono ancora in corso.