



Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

Anno 2025

Sommario

1.	Introduzione	3
2.	Assetto organizzativo e procedurale dell'Ufficio Reclami	4
3.	Reclami pervenuti nell'esercizio 2025	5
3.1	Reclami - dati quantitativi	5
3.2	Motivi dei reclami	6
3.3	Soggetti Reclamanti	7
3.4	Disconoscimento operazioni di pagamento non autorizzate	7
4.	Considerazioni	8



1. Introduzione

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, e successive modifiche, riguardanti la *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"* prevedono, in materia di reclami, procedure e adempimenti specifici finalizzati a garantire ai clienti risposte sollecite ed esaurienti.

In particolare, la normativa dispone requisiti informativi e organizzativi per la trattazione dei reclami, quali l'adozione di procedure che prevedano:

- forme di inoltro dei reclami, e di risposta, che includano posta ordinaria, posta elettronica e posta certificata;
- gratuità per il cliente;
- manuali e/o policy con le modalità di trattazione dei reclami;
- tempi massimi di risposta fissati (Provvedimento di Banca d'Italia del 19 marzo 2019) in 60 giorni per servizi bancari e finanziari (mentre sono previsti termini abbreviati per alcune specifici ambiti o attività¹);
- catalogazione, in apposito registro, degli elementi essenziali, ed eventuali rimedi, di ogni reclamo pervenuto

La citata normativa prevede, inoltre, che le risposte ai reclami contengano:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e relative tempistiche;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché il richiamo alla possibilità di adire ABF (Arbitro Bancario Finanziario) o ACF (Arbitro per le Controversie Finanziarie) o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

L'efficace gestione dei reclami consente alla banca di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive. Ciò coerentemente con l'obiettivo di una corretta e prudente gestione dei reclami e ridurre i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il miglioramento della relazione banca-cliente.

¹ Per i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, l'intermediario non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative. L'intermediario individua nell'ambito delle procedure interne le situazioni eccezionali, allo stesso non imputabili, al ricorrere delle quali è possibile rispondere oltre il termine delle 15 giornate lavorative. È fatto salvo quanto previsto dall'articolo 14, comma 2 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.



2. Assetto organizzativo e procedurale dell'Ufficio Reclami

L'Ufficio Reclami si colloca in linea alla funzione Affari Legali, e quest'ultima è in staff alla Direzione Generale. Tale ufficio costituisce una struttura indipendente rispetto alle aree commerciali e operative, in ottica di una mitigazione di potenziali situazioni di conflitto di interessi; inoltre, è collocato nell'area legale della banca anche per poter usufruire delle specifiche competenze normative e giurisprudenziali afferenti alla materia dei reclami.

La banca considera "reclamo" ogni atto/comunicazione con cui un cliente² eccepisce, in forma scritta, l'operato della Banca. Le modalità attraverso cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate nei contratti e nella documentazione di trasparenza.

In particolare, il cliente può inoltrare un reclamo secondo le seguenti modalità:

- *lettera* (tramite posta all'indirizzo della sede legale della banca);
- *consegna a mano* (presso la sede o una filiale);
- *mail* (all'indirizzo ufficio.reclami@bancareale.it);
- *PEC* (posta elettronica certificata) sedecentrale@pec.bancareale.it;
- compilando ed inviando apposito modulo "Reclami" presente sul sito web della.

L'Ufficio Reclami ha la responsabilità di assicurare la gestione attenta e puntuale delle segnalazioni e il monitoraggio del rispetto dei tempi massimi di risposta previsti dalla normativa.

Sono previste due tipologie di pratica:

- reclami "ordinari": sono quelli che hanno per oggetto i servizi bancari e di intermediazione creditizia (a titolo di esempio: conti correnti, depositi a risparmio, spese di gestione dei depositi titoli, certificati di deposito, prestiti, finanziamenti personali, mutui, servizi di pagamento);
- reclami relativi alla "prestazione di servizi e attività di investimento" (nel seguito, Servizi di investimento): sono quelli che hanno per oggetto la prestazione di servizi e attività di investimento e dei relativi servizi accessori così come identificati dal Testo Unico della Finanza (D.Lgs. 58/1998) e dal Regolamento Intermediari (Delibera Consob n. 20307 del 15/02/2018).

L'Ufficio Reclami provvede all'istruttoria della pratica, con il supporto diretto delle funzioni aziendali interessate o di competenza, per poter poi fornire il riscontro al cliente, indicando dettagliatamente le motivazioni di accoglienza o rigetto del reclamo. Qualora il reclamo risulti fondato, il riscontro al cliente indica le iniziative concrete assunte onde procedere alla definizione della vicenda.

² "cliente": qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario.



3. Reclami pervenuti nell'esercizio 2025

3.1 Reclami - dati quantitativi

Di seguito si fornisce un'evidenza dei dati risultanti dall'attività di gestione da parte dell'Ufficio Reclami delle istanze della clientela pervenute a Banca Reale nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2025. Ai fini della classificazione dei prodotti/servizi oggetto dei reclami, la banca utilizza i criteri definiti dall'ABI per l'invio della segnalazione semestrale sui reclami.

Nel corso dell'anno 2025 sono pervenuti complessivamente 86 reclami (in rapporto ai 67 del 2024, quindi in aumento del 28% rispetto allo scorso anno).

I tempi medi di gestione delle pratiche di reclamo, tenuto conto della sospensione dei termini (1° agosto – 31 agosto e 23 dicembre – 6 gennaio) sono risultati essere i seguenti:

- reclami ordinari: 51 giorni;
- reclami sui servizi d'investimento: 58 giorni;
- reclami ex normativa PSD2: riscontro definitivo 13 giorni lavorativi.

La clientela della banca, tuttavia, ha registrato un lieve incremento, passando da 102.030 unità a 103.455 unità (rilevazione al 31/12/2025). L'incidenza dei reclami in rapporto al numero dei clienti registra, pertanto, un sensibile aumento.

Tutti i reclami pervenuti nel corso del 2025 sono stati gestiti secondo i termini e le modalità previste. Una parte rilevante (79) sono stati composti in accordo con il reclamante e 7 si sono conclusi sostenendo e ribadendo le ragioni della banca; infine, allo stato, non risultano particolari pratiche aperte da segnalare o circostanze da evidenziare.

I reclami ricevuti sono ripartiti, secondo le diverse materie di afferenza, come indicato nella tabella di seguito riportata:

Scomposizione reclami per macro-area (come da classificazione A.B.I.)	ANNO 2025	% su totale reclami 2025
C/C e operazioni incasso e pagamento	39	45%
Finanziamenti e Mutui	29	34%
Servizi Investimento ed Accessori	3	3%
Altro – operatività generale	8	9%
TOTALE	86	100%



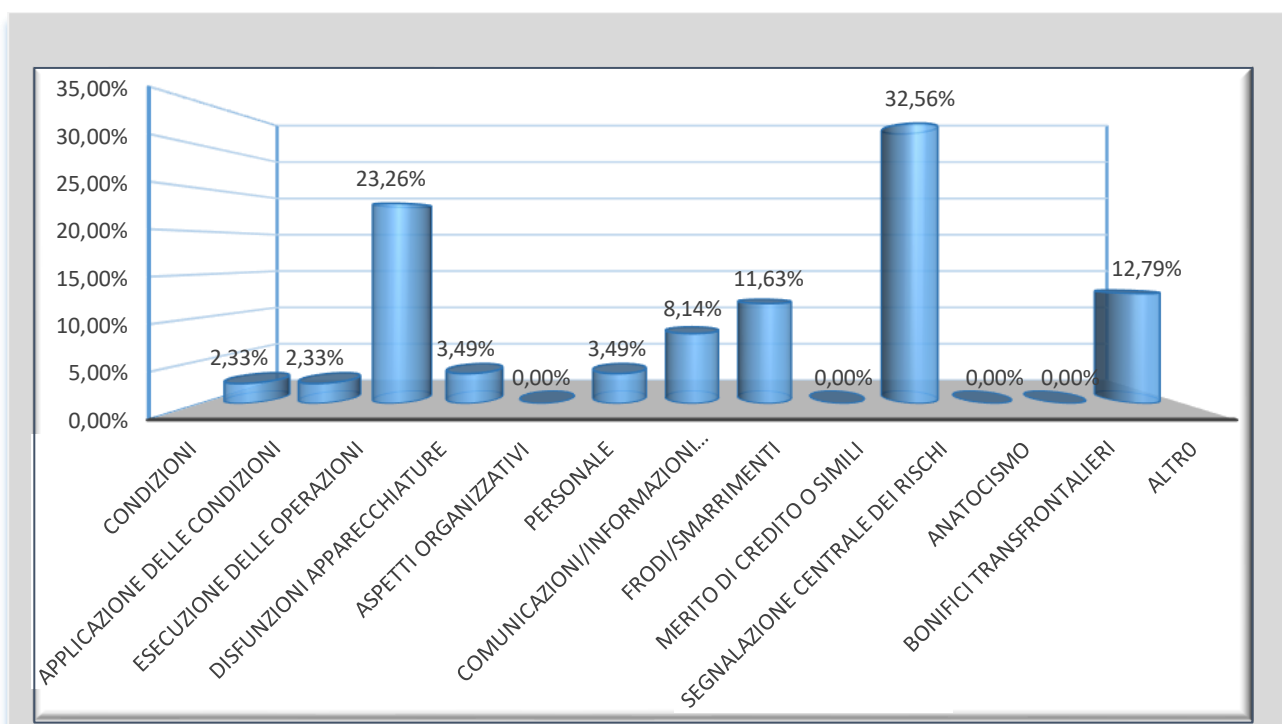
I reclami relativi a Conti e operazioni di incasso e pagamento sono così ripartiti:

- 14 relativi a conti correnti
- 8 relativi a carte di debito/credito
- 2 relativi ad assegni
- 12 relativi a bonifici
- 1 relativi a cambiali
- 2 relativi a S.D.D.

I reclami relativi a Finanziamenti e Mutui riguardano principalmente la rateizzazione dei premi di polizze, prodotto più richiesto dalla clientela dato il posizionamento della banca.

3.2 Motivi dei reclami

Per quanto attiene alle motivazioni di reclamo addotte dalla clientela si riportano i dati evidenziati nella tabella seguente, suddivisi nelle varie materie di afferenza.



Con riferimento ai “servizi bancari”, le contestazioni hanno riguardato sia asseriti disallineamenti nell’utilizzo delle procedure bancarie/informatiche interne, il più delle volte con riferimento a eventi di non rilevante entità, sia il disconoscimento di operazioni di pagamento ritenute non autorizzate dai clienti, prevalentemente connesse a ipotesi di frode informatica e all’utilizzo degli strumenti di pagamento elettronici.



I reclami relativi a “*finanziamenti e mutui*” hanno riguardato per la quasi totalità i prodotti di “credito assicurativo” e le relative segnalazioni presso i SIC (Sistemi di informazione Creditizia privati, come Crif) nei casi di ritardi e inadempimenti.

Con riferimento invece ai “*servizi d’investimento*”, sono pervenuti tre reclami e hanno riguardato l’asserito ritardo di alcuni giorni nelle attività di trasferimento di alcuni fondi. Tale asserito ritardo risulta imputabile a un disallineamento tecnico occorso presso l’intermediario incaricato della gestione operativa.

3.3 Soggetti Reclamanti

Con riferimento ai soggetti reclamanti, si tratta principalmente di soggetti consumatori (94%) ed in misura nettamente inferiore di aziende o professionisti (6%).

La banca, sulla base delle disposizioni legislative e regolamentari, ha considerato e trattato come reclami le contestazioni ricevute dai clienti, mentre ha gestito ma non trattato come reclami le eventuali contestazioni inoltrate da parte dei consulenti finanziari o degli agenti delle agenzie assicurative su segnalazione verbale dei clienti.

3.4 Disconoscimento operazioni di pagamento non autorizzate

Con particolare riferimento alle fattispecie di disconoscimento di operazioni di pagamento, la banca si è dotata di una specifica procedura interna, finalizzata alla trattazione delle segnalazioni pervenute dalla clientela, nel rispetto del quadro normativo di riferimento.

Nel corso dell’annualità 2025 sono pervenuti n. 8 reclami riconducibili a ipotesi di disconoscimento di operazioni di pagamento, tutti non accolti in sede di trattazione del reclamo, tranne uno³ che si è definito mediante accordo transattivo con il cliente, con riconoscimento da parte della banca di una quota pari alla metà dell’importo oggetto di contestazione.

Due dei reclami non accolti, invece, sono stati oggetto di successivo ricorso presentato all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF)⁴. Uno di essi è stato accolto, con conseguente rimborso al cliente, mentre l’altro è in corso di definizione.

³ Reclamo presentato dal cliente BLISA Alberto: il cliente disconosce due operazioni di bonifico effettuate tramite internet banking e ne chiede il rimborso per un totale di 7.000 euro. A seguito di accordo transattivo con il cliente, la banca rimborsa 3.500 euro a favore del cliente.

⁴ i) Ricorso ABF n. 1215401 del 11/06/2025, presentato dal cliente GRECO Gianfranco: il cliente disconosce due operazioni di bonifico effettuate tramite internet banking e ne chiede il rimborso per un totale di 19.791 euro. La Banca provvede al rimborso dell’intera somma a favore del cliente a seguito di pronuncia di accoglimento;
ii) Ricorso ABF n. 2408716 del 14/12/2025, presentato dal cliente TERRACINA Pietro: il cliente disconosce dodici operazioni di bonifico effettuate tramite internet banking e ne chiede il rimborso per un totale di 11.114 euro. Il ricorso è attualmente in corso di definizione.



Un reclamo non accolto nel 2024, è stato oggetto di successivo ricorso presentato nel 2025 all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), definitivo anch'esso con pronuncia di accoglimento e conseguente rimborso al cliente⁵.

Nel complesso, le definizioni intervenute nel corso del 2025, in riferimento a ipotesi di disconoscimento di operazioni di pagamento, hanno determinato rimborsi per un importo complessivo pari a euro 63.291,00, di cui euro 40.000, oltre agli interessi legali, afferenti alla pronuncia di accoglimento dell'ABF del ricorso presentato dal cliente AZ SAFE SRL⁶.

I rimborsi effettuati sono riconducibili, in prevalenza, a fattispecie nelle quali i LOG informatici delle operazioni non sono stati ritenuti dal collegio giudicante sufficienti a dimostrare l'avvenuta applicazione della Strong Customer Authentication (SCA) del cliente alle operazioni di pagamento.

In occasione dell'ultimo ricorso ABF del 2025, l'Ufficio Reclami e l'ufficio IT hanno tenuto alcuni incontri con l'outsourcer informatico Cabel Industry S.p.A., finalizzati al perfezionamento della disponibilità e qualità dei LOG informatici relativi alle operazioni di pagamento. Gli esiti di tale attività potranno riflettersi nelle prossime decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario, con particolare riferimento al ricorso attualmente in corso di definizione.

4. Considerazioni

In via generale, si rileva un aumento del numero dei reclami rispetto al 2024, invertendo il *trend* di diminuzione della rilevazione dell'anno precedente. Tale circostanza è principalmente ricondotta alla maggiore incidenza dei tentativi di frode informatica nell'ambito delle operazioni di pagamento elettronico, anche in relazione alle implicazioni della normativa PSD2 e al conseguente orientamento della Banca d'Italia in materia di disconoscimento delle operazioni di pagamento non autorizzate.

Connesso al tema della efficace gestione del processo dei reclami vi è quello del contenzioso, vale a dire il livello di gestione subito successivo a quello dei reclami. Da questo punto di vista Banca Reale ha quasi azzerato (una sola nuova posizione nel 2025) il livello di cause passive attualmente in essere (cui poi si affiancano ovviamente le cause attive di recupero crediti). Tutto ciò con un impatto diretto sui costi legali, che risultano complessivamente sotto controllo e coerenti con l'incremento delle attività, del numero dei clienti e, in particolare, delle posizioni gestite: 240k nel 2018, 160k nel 2019, 121k nel 2021, 70k del 2022, 158k del 2023, 132K del 2024 e 196K nel corso del 2025. Ciò significa

⁵Ricorso ABF n. 0595875 del 18/03/2025, presentato dal cliente AZ SAFE SRL: il cliente disconosce una operazione di bonifico effettuata tramite internet banking e ne chiede il rimborso per un totale di 40.000 euro oltre interessi legali. La Banca provvede al rimborso dell'intera somma a seguito di pronuncia di accoglimento.

⁶ Sulla pronuncia in oggetto si rimanda alla nota precedente.



che anche grazie a una corretta gestione dei reclami, nonché gestione *in-house* delle tematiche giuridiche, la Funzione Affari Legali ha garantito l'efficienza complessiva nella gestione dei costi legali, mantenendoli proporzionati alla crescita operativa della Banca.

Alla luce dei dati riportati, si rileva poi che nel corso del 2025 i reclami fondati sono stati il 13% del totale dei reclami pervenuti e solo uno di essi ha dato origine ad un esborso monetario da parte della banca, ma di importo contenuto

I reclami infondati, invece, sono stati la maggioranza, ossia l'87% del totale dei reclami pervenuti, ed hanno riguardato in buona parte l'area finanziamenti e, nello specifico, le richieste - non dovute - di cancellazione delle segnalazioni nei SIC (Sistemi di Informazione Creditizia, come ad esempio "CRIF") da parte della clientela: segnalazioni originate, nella quasi totalità dei casi, da ritardi e inadempimenti nel pagamento delle rate dei finanziamenti destinati al credito assicurativo.

Nel corso del 2025, è pervenuto un ricorso attinente all'area "Finanziamenti e Mutui", inoltrati all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario), che è stato risolto preventivamente in accordo tra le parti e non ha comportato esborsi da parte della Banca⁷; quattro ricorsi attinenti all'area "Servizi di pagamento", inoltrati all'ABF, di cui uno conclusosi con pronunciamento, da parte dell'Organismo, a favore della banca di non accoglimento; due, invece, con pronunciamento, non favorevole alla banca, di accoglimento e uno, infine, ancora in corso di definizione⁸.

Complessivamente, quindi, nel corso del 2025 la maggioranza dei reclami è stata riscontrata a seguito di contestazioni non fondate; i ricorsi agli organismi di ADR (*alternative dispute resolution*) sono stati, per la quasi totalità, risolti mediante preventivo accordo tra le parti, mentre, in parte, hanno comportato pronunciamenti contrari per la banca⁹.

⁷ Ricorso ABF n. 2070314 del 27/10/2025, presentato dalla cliente PRINCIPATO Maria: la cliente ha chiesto la rettifica delle segnalazioni presenti nel SIC di Crif. Il ricorso si è definitivo con pronuncia di estinzione del procedimento, a seguito di rettifica delle segnalazioni da parte della banca.

⁸i) Ricorso ABF n. 0887039 del 26/04/2025, presentato dalla cliente SACCHI Rosella: la cliente lamenta la presenza, da diversi giorni, di un doppio addebito sul proprio conto corrente riferito alla medesima operazione di pagamento e richiede il risarcimento dei danni. Il ricorso non è stato accolto;

ii) Ricorsi ABF presentati dai clienti AZ SAFE SRL, GRECO Gianfranco e TERRACINA Pietro, menzionati al paragrafo sul disconoscimento operazioni di pagamento non autorizzate.

⁹Ricorsi ABF presentati dai clienti AZ SAFE SRL, GRECO Gianfranco e TERRACINA Pietro, menzionati al paragrafo sul disconoscimento operazioni di pagamento non autorizzate.

