

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

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI PER L'ANNO 2025

La Banca di Credito Cooperativo Carate Brianza e Treviglio s.c. riserva particolare attenzione e cura alla gestione dei reclami sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti, sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della clientela.

Un effettivo e soddisfacente dialogo tra la banca ed il cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una soddisfacente relazione. In tale ottica la Banca di Credito Cooperativo Carate Brianza e Treviglio cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, gestendo eventuali errori e problemi con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto banca – cliente, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche reputazionali.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", La Funzione Reclami della Banca realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

I reclami pervenuti nel corso del 2025 sono n. 49. Di seguito si riporta il riepilogo.

RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Reclami ritenuti fondati (accolti o parzialmente accolti)	18	36,73%
Reclami ritenuti infondati (respinti)	31	63,27%
Reclami in corso di trattazione (alla data di pubblicazione della presente comunicazione)	0	0,00%
Totale Reclami risolti nel periodo di riferimento	49	100,00

RECLAMI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Conto corrente e deposito a risparmio	21	42,86%
Prodotti di finanziamento	2	4,08%
Servizi di incasso e pagamento	9	18,37%
Altri prodotti e servizi	7	14,28%
Aspetti generali	10	20,41%
TOTALE	49	100,00%

RECLAMI SUDDIVISI PER NATURA DELLA CONTROVERSIA	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Applicazione delle condizioni	1	2,04%
Esecuzione delle operazioni	13	26,53%
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	1	2,04%
Personale	4	8,17%
Frodi / smarrimenti	3	6,12%
Altro	27	55,10%
TOTALE	49	100,00%

Nr. RECLAMI ANNO 2025 SFOCIATI IN PROCEDURE ADR: 1 ABF

Nel periodo considerato non sono pervenuti reclami attinenti alla prestazione dei servizi di investimento.

Nel periodo considerato non sono pervenuti reclami attinenti alla distribuzione di prodotti assicurativi.

Carate Brianza, 26 gennaio 2026