RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI – ANNO 2025

Le disposizioni della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che, annualmente, sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami riguardanti il comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

La storia della Banca del Fucino si basa sulla consapevolezza che il rapporto di fiducia, con la propria clientela, consolidato nel tempo, rappresenta il centro degli interessi aziendali.

In linea con questa tradizione sono la valutazione attenta d'ogni reclamo e l'attenzione nell'approfondire le motivazioni delle lamentele presentate dai clienti, azioni che consentono d'individuare le opportune attività correttive e d'indirizzare al meglio le unità poste a presidio della relazione con la clientela.

Dati di sintesi dei reclami gestiti:

PERIODO DI RIFERIMENTO	BANCARI	SERVIZI D'INVESTIMENTO	ASSICURATIVI	TOTALE
ANNO 2025	135	3	1	139

Segue il prospetto riepilogativo della tipologia dei n. 135 reclami bancari pervenuti nell'anno 2025:

SERVIZIO / MOTIVO		RECLAMI RICEVUTI
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	22
	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	6
	COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE	6
	FRODI / SMARRIMENTI	1
	ALTRO	10
APERTURE DI CREDITO	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	10
	ALTRO	5
	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	3
	MERITO DI CREDITI O SIMILI	2
	COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE	4
	FRODI	1
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1
	ALTRO	5
	PERSONALE	1
MUTUI CASA	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	1
	MERITO DI CREDITI O SIMILI	1
ALTRI FINANZIAMENTI (SCONTO, SBF, FIDEJUSSIONI, ETC.)	ALTRO	2
	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	2
	COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE	1
ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO (PAC, ETC.)	ALTRO	2
EFFETTI RI.BA.	FRODI / SMARRIMENTI	1

CARTE DI CREDITO	FRODI / SMARRIMENTI	1
CARTE DI DEBITO (BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI)	ALTRO	1
	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	2
	FRODI / SMARRIMENTI	1
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO (UTENZE, RID/MAV, ETC.)	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	1
	FRODI / SMARRIMENTI	1
ALTRO (PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESI NELLE PRECEDENTI)	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	4
	ALTRO	6
	FRODI / SMARRIMENTI	1
	CONDIZIONI	2
CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ETC.)	COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE	3
	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	3
	MERITO DI CREDITO O SIMILI	1
ASSEGNI	COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE	1
	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	1
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	ASPETTI ORGANIZZATIVI	1
	FRODI / SMARRIMENTI	6
	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	10
	ALTRO	1
	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1
	TOTALE	**135**

Segue un prospetto riepilogativo dei n. 3 reclami relativi ai Servizi d'investimento pervenuti nell'anno 2025:

SERVIZIO / MOTIVO		**Reclami ricevuti**
TITOLI (CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE)	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	2
	PERSONALE	1
	TOTALE	**3**

Si comunica, infine, che nel corso dell'anno 2025 risulta pervenuto un solo reclamo riferito a prodotti assicurativi con motivazione "esecuzione delle operazioni".

Il cliente può presentare un reclamo con le seguenti modalità:

- Posta ordinaria al seguente indirizzo:

Banca del Fucino SpA
U.O. Contenzioso e Affari Giudiziari
Via Tomacelli, 107
00186 – Roma (RM)

- E-mail: reclami@bancafucino.it
- PEC: reclami.bancafucino@postacert.cedacri.it
- Consegna diretta alla propria Agenzia di riferimento

La Banca risponderà sollecitamente e, comunque, entro **60 giorni** dalla data di ricezione del reclamo, fornendo al Cliente un'accurata spiegazione della posizione della Banca rispetto al reclamo stesso. Qualora il reclamo abbia ad oggetto i servizi di pagamento i predetti termini massimi di risposta sopra indicati non sono superiori a **15 giorni** lavorativi dal ricevimento del reclamo stesso.
Nel caso in cui la Banca, per situazioni eccezionali, non possa 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.

Qualora il reclamo abbia ad oggetto controversie inerenti l'intermediazione assicurativa, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, i termini di riscontro da parte della Banca o dell'impresa di assicurazione non sono superiori a 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.
Qualora la Banca non fornisca risposta entro i termini massimi previsti dall'attuale normativa il Cliente potrà rivolgersi:

- all'**Arbitro Bancario Finanziario** (cd. **ABF**), in presenza di reclamo presentato alla Banca, per le controversie aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi Bancari e Finanziari, nel limite di 200.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro o senza limiti di importo, in tutti gli altri casi;

- al **Conciliatore Bancario Finanziario**, anche in assenza di preventivo reclamo presentato alla Banca, sia per le controversie aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi Bancari e Finanziari, sia per le controversie aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi di Investimento;

- all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie**, esclusivamente per le controversie aventi ad oggetto la violazione di regole di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza nella prestazione dei Servizi di Investimento, purché il Cliente non rientri tra gli investitori classificati

come controparti qualificate o tra i clienti professionali ai sensi del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF). Il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti. Il ricorso può essere proposto quando è stato preventivamente presentato reclamo alla Banca al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione senza che la Banca stessa abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni; per la presentazione del ricorso all'ACF è inoltre necessario che, sui medesimi fatti oggetto, non siano pendenti altre procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a 500.000 euro;

- all'**Arbitro Assicurativo**, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org), dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile.