

Prospetto annuo reclami relativi ai servizi bancari, investimenti, e assicurativi

Conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29.07.2009 e succ. modif. e integr. "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", l'Ufficio Reclami della Banca realizza e pubblica annualmente il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento, si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'ufficio reclami di BCC Madonie, nel periodo 1° gennaio 2025 – 31 dicembre 2025 relativi a operazioni e servizi bancari, finanziari e assicurativi.

Nel corso del 2025 la Banca ha registrato n. 3 reclami dalla clientela.

Situazione complessiva dei reclami ricevuti	Numero	
	Dal 01/01/2024 al 31/12/2024	2025
Natura del reclamo		
Reclami relativi a questioni non quantificabili (non inerenti a controversie di tipo economico)	1	0
Tipologia di Clientela che ha presentato il reclamo		
Clientela privata (consumatori)	1	3
Clientela intermedia (small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone)	0	0
Altri (es. ASL, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese...)	0	0
Tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo		
Conto corrente e deposito a risparmio	0	0
Prodotti di investimento	0	0
Prodotti di finanziamento	0	1
Servizi di incasso e pagamento	1	2
Polizze assicurative	0	0
Altri prodotti e servizi	0	0
Aspetti generali	0	0
Prodotti derivati	0	0
Motivo del reclamo		
Condizioni	0	0
Applicazione delle condizioni	0	1
Esecuzione delle operazioni	1	0
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	0	1
Aspetti organizzativi	0	0
Personale	0	0
Comunicazioni / informazioni al Cliente	0	0
Frodi / smarrimenti	0	1
Merito di credito o simili	0	0
Altro	0	0
Totale reclami pervenuti nel periodo di riferimento	1	3
Di cui numero reclami legati a canali distributivi telematici	0	0
Reclami ritenuti Fondati	0	0
Reclami ritenuti Infondati	1	3
Totale reclami risolti nel periodo di riferimento	1	3
Pronunce dell'ABF e dell'Autorità Giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato	Dal 01/01/2024 al 31/12/2024	2025
Numero Reclami	0	0

Petralia Sottana 05/02/2026

Responsabile Reclami
Santo Mantegna

